

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FACULTAD DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS SOCIALES Y HUMANIDADES

PROGRAMA PROFESIONAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL



“CLIMA LABORAL EN LA RED DE SALUD DE ISLAY - MOLLEND, 2013”

Tesis

Presentado por la Bachiller:

ORQUIDEA NURY TAPIA SALINAS

Para optar el Título Profesional de:

**LICENCIADA EN COMUNICACIÓN
SOCIAL**

Especialidad: RELACIONES

PÚBLICAS E INDUSTRIALES

AREQUIPA - PERÚ

2013

DEDICATORIA

A mi Padre Celestial, a mis padres aquí en la tierra, a mi compañero eterno, mi familia, mis amigos, profesores, quienes a pesar de mis debilidades confían y me alientan a seguir en el camino de lograr la meta, a pesar del tiempo transcurrido.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	1
SUMMARY	2
INTRODUCCION.....	3
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO TEÓRICO	5
1. EL PROBLEMA.....	6
1.1. ENUNCIADO.....	6
1.2. VARIABLES E INDICADORES.....	6
1.3. INTERROGANTES.....	7
2. JUSTIFICACIÓN:	8
3. OBJETIVOS.....	9
3.1. OBJETIVO GENERAL	9
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
4. MARCO REFERENCIAL	10
4.1. MARCO TEÓRICO.....	10
4.1.1. DEFINICIONES DE CLIMA LABORAL.....	10
4.1.2. ELEMENTOS DE ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL	12
4.1.3. ELEMENTOS DEL CLIMA LABORAL.....	13
4.1.4. MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	14
4.2. MARCO INSTITUCIONAL.....	17
4.2.1. VISION	19
4.2.2. MISION.....	19
4.2.3. CARTERA DE SERVICIOS.....	20
4.2.4. DIRECCION	20
4.2.5. OBJETIVOS FUNCIONALES GENERALES DE LA RED DE SALUD ISLAY....	21
4.2.6. LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:	23

4.2.7. PROBLEMAS O NECESIDADES DE GESTION EN SALUD:	24
4.2.8. RECURSO HUMANO EN LA DIRECCIÓN DE LA RED DE SALUD ISLAY	25
5. ANTECEDENTES.....	25
 CAPITULO II: PLANTEAMIENTO OPERACIONAL.....	29
1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	30
2. CAMPO DE VERIFICACIÓN.....	30
2.1. ÁMBITO DE LOCALIZACIÓN.....	30
2.2. UNIDADES DE ESTUDIO	30
2.2.1. UNIVERSO.....	30
2.2.2. MUESTRA.....	31
3. ESTRATEGIAS DE LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	31
 CAPITULO III: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
 CAPITULO IV : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	94
1. CONCLUSIONES.	95
2. SUGERENCIAS	97
3. BIBLIOGRAFÍA	100
ANEXOS.....	102
CUESTIONARIO DE ENTREVISTA	103

RESUMEN

Esta investigación nos ha permitido conocer el clima laboral de la Red de Salud Islay. Los objetivos fueron: describir el clima laboral; determinar el nivel de conocimiento, identificación y compromisos con el proyecto institucional, conocer la percepción de los trabajadores, sobre la información que reciben para desarrollar sus funciones, describir las características que presenta el trabajo en equipo, identificar las condiciones de trabajo, detectar las oportunidades de carrera que perciben los trabajadores, conocer la opinión del personal de la Red de Salud Islay, acerca de la competencia supervisoria, precisar el grado de satisfacción del personal con la forma de compensar y reconocer su desempeño. Como técnica de investigación hemos utilizado la encuesta, mediante la aplicación de un cuestionario de preguntas de elaboración propia. Las unidades de estudio estuvieron conformadas por todos los trabajadores de la Dirección de la Red de Salud Islay (médicos, profesionales no médicos, técnicos y administrativos) que hacen un universo de 30 personas.

Los principales resultados son: Un personal comprometido con las directrices estratégicas de su organización, con acceso a la información institucional a través de canales de comunicación escrita, verbal e internet; con jefes que no los mantienen bien informados, aceptable inter relación entre compañeros de trabajo, aunque no son alentados a compartir su conocimiento, consideran de utilidad las reuniones de trabajo. El ambiente, no está libre de hostilidad; han visto a sus compañeros ser víctimas de maltrato, menos del 50% reconoce ser una de esas víctimas, se respetan entre compañeros; desconfían de las habilidades de sus jefes, no saben claramente lo que esperan de ellos; consideran que la evaluación y reconocimiento no es apropiada.

SUMMARY

This research has allowed us to know the working environment of Islay Health Network. The objectives were to describe the working environment , to determine the level of knowledge , commitment and identification with the institutional project ; know the perception of workers on the information they receive to perform their functions , describe the characteristics presented teamwork ; identify working conditions , career opportunities detect paid to workers , the views of the staff of the Health Network Islay, about supervisor competition; specify the degree of staff satisfaction with how to compensate and recognize performance . As a research technique we used the survey, by applying a questionnaire homemade. The study units were made up of all workers in the Department of Health Network Islay (medical , non-medical professional, technical and administrative) that make a universe of 30 people.

The main results are: A personal commitment to the strategic guidelines of your organization , with access to corporate information through channels written communication, verbal and internet , with bosses who do not keep well informed acceptable inter relationship between coworkers although they are not encouraged to share their knowledge, considered useful work meetings . The environment is not free from hostility, have seen their peers to be victims of abuse , less than 50 % admitted to be one of those victims are respected among colleagues , wary of the skills of their leaders, not clearly know what is expected of them, consider the assessment and recognition is not appropriate.

INTRODUCCION

“Una organización solo existe cuando dos o más personas se juntan para cooperar entre sí y alcanzar objetivos comunes, que no pueden lograrse mediante iniciativa individual” (Chiavenato I, 1994).

Considerando este concepto podemos decir que una organización está compuesta por un grupo de personas, donde cada una de ellas aporta para el logro de un objetivo, una meta, siguiendo lineamientos, principios, políticas de la organización a la cual pertenece; quiere decir que establece un contrato de adaptabilidad intrínseca suficientemente fuerte que le permite enlazar normas, valores, estilos de comunicación, liderazgo, creencias, pautas de conducta compartidas y no escritas, que rigen el actuar de los miembros de una organización y reflejan su comportamiento.

La interrelación de estos elementos se denomina cultura de la organización y como lo indica Capriotti 2009 “La cultura de una organización es el conjunto de códigos compartidos por todos –o la gran mayoría– los miembros de una entidad. Se formaría a partir de la interpretación que los miembros de la organización hacen de las normas formales y de los valores establecidos por la Filosofía Corporativa, que da como resultado una simbiosis entre las pautas marcadas por la organización, las propias creencias y los valores del grupo”.

La Cultura organizacional es una fortaleza de la organización si se desarrolla apropiadamente, da las bases para el desarrollo de un Clima Organizacional, llamado también clima laboral, asunto de importancia para las organizaciones que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas.

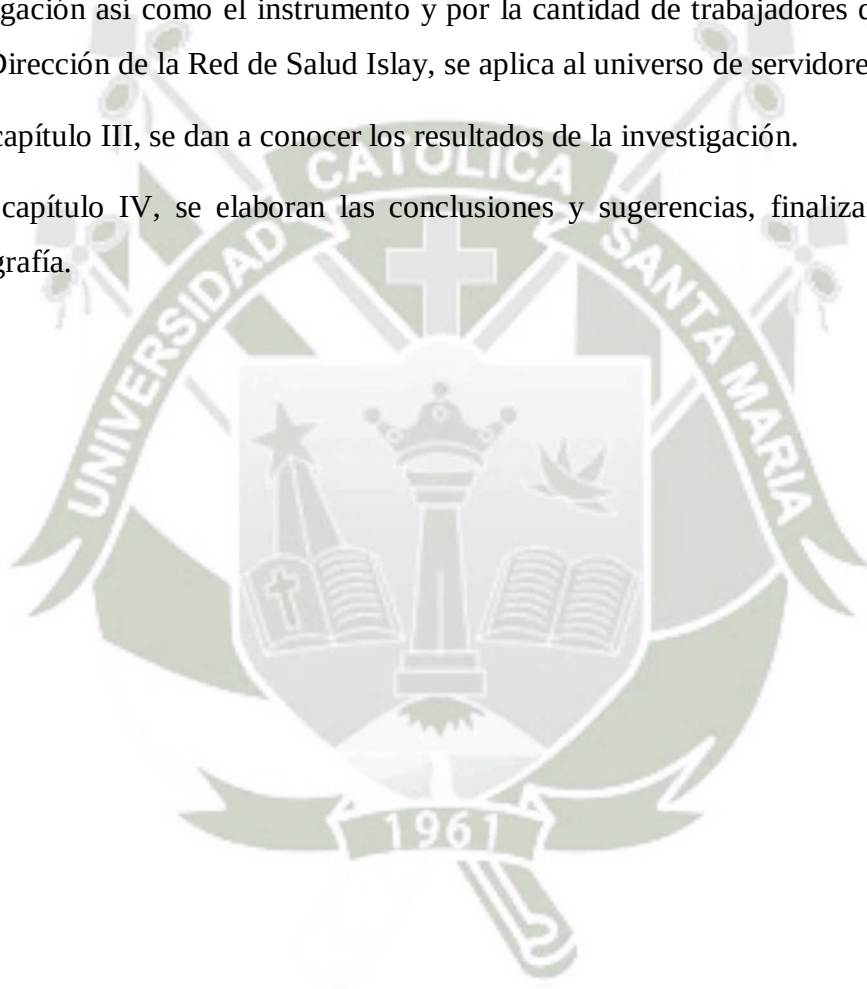
La presente investigación nos permitirá conocer o describir cómo es el clima laboral en la Dirección de la Red de Salud Islay, cuáles son los factores que determinan este clima a través de los siguientes capítulos:

En el capítulo I, se determina el planteamiento teórico, enunciando la variable e indicadores, la justificación, el planteamiento de objetivos, se aborda el marco teórico, así como el marco institucional de la Red de Salud Islay; se da a conocer los antecedentes relacionados al problema.

En el capítulo II, se hace el planteamiento operacional, se determina la técnica de investigación así como el instrumento y por la cantidad de trabajadores que laboran en la Dirección de la Red de Salud Islay, se aplica al universo de servidores.

En el capítulo III, se dan a conocer los resultados de la investigación.

En el capítulo IV, se elaboran las conclusiones y sugerencias, finalizando con la bibliografía.



CAPITULO I: PLANTEAMIENTO TEÓRICO



1. EL PROBLEMA

1.1. ENUNCIADO

“CLIMA LABORAL EN LA RED DE SALUD DE ISLAY - MOLLEND, 2013”

1.2. VARIABLES E INDICADORES

VARIABLES	INDICADORES	SUBINDICADORES
CLIMA LABORAL	Proyecto institucional	• Conocimiento: Historia, Objetivos, Visión, Misión, Fortalezas y debilidades, Logros y fracasos o dificultades. • Identificación • Compromiso
	Información para desarrollar el trabajo	• Cantidad • Frecuencia • Oportunidad
	Grupo de trabajo	• Trabajo en equipo • Apoyo a la creatividad e iniciativa • Nivel de exigencia • Resistencia al trabajo a presión • Participación en la toma de decisiones • Comunicación horizontal

VARIABLES	INDICADORES	SUBINDICADORES
CLIMA LABORAL	Condiciones de trabajo	• Distribución del trabajo en cuanto a cantidad y calidad • Condiciones y seguridad del ambiente físico. • Recursos materiales y técnicos para la realización del trabajo
	Oportunidades de carrera	• Cursos de capacitación • Promoción • Desarrollo
	Competencia supervisora	• Confianza en la competitividad de los jefes • Comunicación vertical • Liderazgo • Trato • Flexibilidad
	Compensación y reconocimiento	• Salario y beneficios institucionales • Reconocimiento al desempeño • Evaluaciones • Premios e incentivos

1.3. INTERROGANTES

- ¿Qué nivel de conocimiento, identificación y compromiso tienen los trabajadores de la Red de Salud Islay con el proyecto institucional?
- ¿Cómo perciben los trabajadores de esta institución de salud, la información para desarrollar su trabajo?

- ¿Qué características presenta el trabajo en equipo en esta institución?
- ¿Cuáles son las condiciones de trabajo que se dan en la Red de Salud Islay?
- ¿Qué oportunidades de carrera perciben los trabajadores de la Red de Salud Islay?
- ¿Qué opina el personal de la Red de Salud Islay acerca de la competencia supervisoria?
- ¿Qué tan contentos están los trabajadores de la Red de Salud Islay con la forma de compensar y reconocer su trabajo?

2. JUSTIFICACIÓN:

De acuerdo a lo dispuesto en la Resolución Ministerial N° 623-2008/MINSA, “el Ministerio de Salud tiene la responsabilidad de actualizar periódicamente y de manera progresiva, lineamientos y estándares que forman parte de los componentes del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, de conformidad con el desarrollo del país, los avances del sector y con los resultados de evaluaciones de la percepción de los usuarios.”

Las organizaciones del sector salud, desarrollan acciones correspondientes al mejoramiento de la gestión de la calidad que tiene como uno de sus más fuertes indicadores al clima laboral, que engloba la percepción que los integrantes de una institución comparten sobre las dimensiones que se dan en su entorno laboral y que afectan su trabajo de manera positiva o negativa.

Teniendo en cuenta estas motivaciones y sabiendo que uno de los objetivos primordiales de la Dirección de Calidad en Salud es: “*Promover en las organizaciones de salud el estudio del Clima Organizacional*”; escogí como tema de mi Tesis, con la que pretendo optar el Título Profesional de Licenciada en Comunicación Social “CLIMA LABORAL EN LA RED DE SALUD DE ISLAY - MOLLEND, 2013”, cuyos resultados nos permitirán conocer datos reales sobre la percepción de los trabajadores acerca del entorno en que laboran y las condiciones de su trabajo.

Estos datos, servirán a la Dirección de la Red de Salud de Islay, para la acertada toma de decisiones que permitan superar los aspectos negativos que pudiesen encontrarse, propendiendo así al mejoramiento del clima de trabajo en un ambiente de armonía donde las buenas relaciones humanas conlleven al compromiso y mejora de la productividad del potencial humano que en la Red, labora.

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General

- Describir el Clima Laboral en la Red de Salud Islay.

3.2. Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de conocimiento, identificación y compromiso que tienen los trabajadores de la Red de Salud de Islay con el proyecto institucional.
- Conocer la percepción de los trabajadores de esta institución de salud sobre la información que reciben para desarrollar su trabajo.
- Describir las características que presenta el trabajo en equipo en esta institución.
- Identificar las condiciones de trabajo que se dan en la Red de Salud de Islay.
- Detectar las oportunidades de carrera que perciben los trabajadores de la Red de Salud de Islay.
- Conocer la opinión del personal de la Red de Salud de Islay acerca de la competencia supervisora.
- Precisar el grado de satisfacción que tiene el personal de la Red de Salud de Islay con la forma de compensar y reconocer su trabajo.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1. Marco teórico

4.1.1. Definiciones de Clima Laboral

Según María Escat Cortés¹, primeramente debemos distinguir dos sentidos diferentes de clima:

- Por una parte el clima en sentido meteorológico que entendería el clima como: el conjunto de características que son estables a lo largo del tiempo dentro de una región geográfica delimitada y que incluye una gama de elementos diferentes. No se trata del “tiempo que hace”, sino de las peculiaridades del “tiempo que predomina” en una zona o lugar.
- La segunda acepción del concepto de clima se refiere a su dimensión o sentido psicosocial. Dentro de este sentido encontramos diferentes definiciones de clima:
 - “Conjunto de características objetivas de la organización, perdurables y fácilmente medibles, que distinguen una entidad laboral de otra. Son unos estilos de dirección, unas normas y medio ambiente fisiológico, unas finalidades y unos procesos de contraprestación. Aunque en su medida se hace intervenir la percepción individual, lo fundamental son unos índices de dichas características”. (Forehand y Gilmer, 1965)
 - “Conjunto de percepciones globales (constructo personal y psicológico) que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos. Lo importante es cómo percibe un sujeto su entorno, sin tener en cuenta cómo lo perciben otros; por tanto, es más una dimensión del individuo que de la organización”. (Nicolás Seisdedos)

¹http://www.degerencia.com/articulo/definicion_del_clima_laboral
María Escat Cortés “*Definición de Clima Laboral*”

Sin embargo, estas definiciones resultan demasiado largas y complejas por eso se propone la siguiente:

"Aquellas percepciones de los profesionales sobre los comportamientos organizativos que afectan a su rendimiento en el trabajo"–HayGroup

Analizando esta definición. Se está refiriendo concretamente a todos aquellos elementos relacionados con los procesos de gestión, ya sean formales o informales (soportados, por la cultura de la compañía, en los procedimientos establecidos o en la interpretación y uso que de éstos hagan los líderes de los equipos) que influyen positiva o negativamente en el trabajo.

Con ellos se deja fuera todos los elementos del entorno físico (ergonomía) porque no están causados por comportamientos organizativos.

Se deja también fuera, todos aquellos aspectos organizativos que influyen en el rendimiento de su “capital humano” a corto, medio o largo plazo. Esto permite concretar el clima, y las mejoras que puedan suceder a su medición y análisis, en aquellos elementos que tienen al mismo tiempo interés para el profesional (mejoran su percepción sobre la organización) y para la empresa (mejoran el rendimiento de sus equipos).

Para finalizar este punto hay que establecer la diferencia entre cultura y clima. Ambos conceptos afectan al rendimiento profesional y ambos tienen su base en procesos y comportamientos comúnmente aprendidos, pero el clima tiene una “labilidad” que no tiene la cultura. Es, el efecto que una cultura empresarial, filtrada a través del liderazgo, tiene en un momento determinado sobre los empleados. El clima tiene, así, un carácter temporal, mientras que la cultura posee un carácter más duradero.

4.1.2. Elementos de análisis del clima laboral²

Primeramente señalar la existencia de dos escuelas de estudio de clima laboral excluyentes entre sí:

- Enfoque dimensional: se asume que el clima es una percepción “multidimensional”, lo que explicaría la variedad de percepciones - por la variabilidad en el desarrollo de cada dimensión, en las distintas áreas de la organización según sus diversas circunstancias.
- Enfoque tipológico: en el que el clima tendría una configuración total, aún integrada por distintas propiedades, lo que explicaría la existencia de un macroclima global de la organización, y la inercia de éste.

Pero además se deben distinguir tres tipos de clima:

- Clima de logro
- Clima de afiliación.
- Clima de poder

A continuación, se muestran las dimensiones que se deben considerar a la hora de analizar el clima laboral:

- Flexibilidad: el grado en que los individuos perciben restricciones o flexibilidad en la organización, es decir, hasta qué punto las reglas, políticas, procedimientos o prácticas son innecesarias o interfieren con la ejecución del trabajo. También, refleja la medida en que se aceptan nuevas ideas.
- Responsabilidad: el grado en que los individuos perciben que se les delega autoridad y pueden desempeñar sus trabajos sin tener que

²http://www.degerencia.com/articulo/definicion_del_clima_laboral
Op. Cit.

consultar constantemente al supervisor, y la medida en que sienten que la responsabilidad del resultado está en ellos.

- Recompensas: el grado en que los individuos perciben que son reconocidos y recompensados por un buen trabajo, y que esto se relaciona con diferentes niveles de desempeño.
- Claridad: el grado en que los individuos perciben que las metas, los procedimientos, las estructuras organizativas y el flujo de trabajo están claramente definidos; de manera que todo el mundo sabe qué tiene que hacer y la relación que estos guardan con los objetivos generales de la organización.
- Espíritu de equipo: el grado en que la gente se siente orgullosa de pertenecer a la organización y sienten que todos están trabajando hacia un objetivo común.

Otro grupo de características es el que considera que el clima se compone de:

- Autonomía / Conflicto
- Relaciones sociales / Estructura
- Calidad de recompensa / retribución
- Relaciones rendimiento / retribución
- Motivación / Polarización del estatus (acentuación de los límites intermiembros)
- Flexibilidad / innovación
- Apoyo mutuo / interés recíproco de los miembros

4.1.3. Elementos del Clima Laboral

Los elementos del clima organizacional deben tenerse en cuenta en la generación de procesos creativos y espacios para la innovación.

Influencia, trabajo en equipo, satisfacción, deseo de cambio y responsabilidad (Ciampa, 1991 citado por Marín, 1999), son los elementos más representativos de los que se debe componer entonces el clima para que surjan ideas que posteriormente se cristalicen como innovaciones; pues es necesario que los miembros de la organización sientan, que son parte integral de ésta, que son tomados en cuenta, que no deben temer a opinar y de hecho, a criticar los elementos de la organización que no contribuyen a los procesos de cambio, proponiendo nuevas formas de realizar las actividades y/o labores, entre otras actitudes que se fomentan en los individuos, cuando el clima organizacional es propicio para esto.

Otros elementos del clima organizacional son:

- Motivación
- Satisfacción
- Involucramiento
- Actitudes
- Valores
- Cultura Organizacional
- Estrés
- Conflicto

4.1.4. Medición del Clima Organizacional³⁴

Uno de los temas que ha despertado gran interés a nivel empresarial es el relacionado con el clima organizacional y su medición en la empresa. Aunque diseñar, aplicar y analizar los resultados de una encuesta de clima organizacional, no es un proyecto sencillo, y debe ser manejado

³www.degerencia.com/articulos.php?artid=831

⁴*“Midiendo el Clima Organizacional”*.deGerencia.com Redacción

⁴www.degerencia.com/articulos.php?artid=831 Op. cit.

por expertos en el tema, para que tenga validez y utilidad, se presenta un modelo muy general y sencillo que puede servir de base para tal emprendimiento.

- **Por qué hacerlo**

Para el buen funcionamiento de una empresa, todos están de acuerdo que es fundamental el Recurso Humano. Pero poco aporta un empleado frustrado, o que tenga resentimiento contra su jefe o la empresa.

Un estudio de clima organizacional o laboral permite conocer el estado de la empresa en cuanto a aspectos organizacionales, ambiente de trabajo, la cultura, estado de ánimo, y factores similares que pueden influir en el desempeño de su personal. Resulta imperativo para el Departamento de Recursos Humanos a la hora de determinar si sus políticas y estrategias son realmente efectivas.

- **El estudio**

El estudio consiste básicamente de una (o varias) encuesta(s), que son distribuidas entre los empleados de la empresa o departamento que se desea consultar.

La encuesta puede ser aplicada en forma tradicional (en hojas de papel, para ser rellenas a mano), o en línea (vía web o correo electrónico). Esta segunda forma resulta generalmente más económica y conveniente, aunque según algunos investigadores puede resultar en respuestas más negativas.

Cualquiera sea la forma mediante la cual se aplique, un elemento debe permanecer constante para el éxito del estudio: la confidencialidad. Si no se le garantiza al empleado que sus

respuestas serán confidenciales, y que estas no pueden ser asociadas con su identidad; en otras palabras, que sus supervisores no puedan conocer sus respuestas específicas, sino los resultados globales, difícilmente podremos confiar en que exprese su verdadera opinión, por temor a algún tipo de consecuencia.

Como en cualquier estudio de esta naturaleza, es razonable pensar que no todos aquellos invitados a participar lo harán. Aún cuando se manifieste la importancia del estudio para la empresa, y las posibles consecuencias favorables que se deriven de éste, muchos (en ocasiones la mayoría) no querrán colaborar. Es recomendable en estos casos ofrecer algún tipo de incentivo para promover la participación.

Qué medir

Todo estudio del clima organizacional debe consultar a los miembros de la organización (o del departamento, división, etc.) todos, o al menos la mayoría de, los siguientes aspectos:

- **Objetivos:** ¿conocen y entienden los empleados los objetivos de la empresa, de su departamento, y cómo se interrelacionan estos? Misión, visión, estrategia, etc.
- **Comunicación:** ¿consideran los empleados que reciben la información necesaria y útil, por parte de sus supervisores y otros departamentos de la empresa, como para desarrollar efectivamente su trabajo?
- **Grupo de trabajo:** ¿creen los empleados que el trabajo se hace en equipo?
- **Condiciones de trabajo:** ¿sienten los empleados que la calidad y cantidad de trabajo que se espera de ellos es justa, y que cuentan con las herramientas y el ambiente para llevarlo a cabo?

- **Oportunidades de carrera:** ¿sienten los empleados que la organización ofrece oportunidades de progresar a aquellos que demuestren su capacidad? Incluye temas como adiestramiento.
- **Competencia supervisoria:** ¿confían los empleados en el conocimiento y las habilidades de sus supervisores?
- **Compensación y reconocimiento:** ¿Qué tan contentos están los empleados con la forma de compensar y reconocer su trabajo?

4.2. Marco institucional

La Red de Salud Islay inicia sus actividades el 06 de Abril del año 1993 con el nombre de ZONADIS ISLAY, siendo su primer Director el Dr. Gustavo Rondón Fudinaga, usando un ambiente de la Municipalidad Provincial de Islay, en la calle Arica. ya que en la provincia de Islay, deja de tener presencia el Ministerio de Salud, por la integración del MINSA con el IPSS, en el año 1987, cuando el Hospital de Mollendo, pasa a la administración del Instituto Peruano de Seguridad Social (IPSS), quien se suponía iba a prestar un mejor servicio a la población de la Provincia, sin importar si tenía seguro social o no. Esta integración duró poco tiempo ya que la situación económica de la población de la provincia, no podía asumir los costos ofertados por el Instituto Peruano de Seguridad Social IPSS, hoy EsSalud, volviéndose un clamor popular, la prestación de servicios a cargo del Ministerio de Salud. Esta prestación se inicia con los establecimientos en Mollendo: posta médica de Villa Lourdes y el Mercado San José, en el Valle de Tambo, las postas de La Curva, El Arenal, La Punta de Bombón, Cocachacra y El Toro, para progresivamente aperturar otros establecimientos de salud en los diferentes distritos como Cocachacra, Deán Valdivia, Mejía, Mollendo e Islay.

La Red de Salud Islay, está abocada a la atención de servicios de Primer Nivel de acuerdo a la RM 914-2010-SA que rige la prestación de servicios en los establecimientos categorizados de I-1 a I-4. Este servicio no sólo es intramural

con las actividades asistenciales integrales como medicina, niño, obstetricia, internamiento, emergencia, atención de partos, sino también el servicio es extramural a través de la estrategia de MAIS y Promoción de la Salud, donde se realizan visitas domiciliarias integrales, actividades preventivo promocionales, atención de pacientes entre otras.

Del año 1993 donde se encontró postas médicas con infraestructura antigua y posterior al sismo del año 2001, la infraestructura de los establecimientos de salud se ha mejorado, hay modernos edificios, los Decretos de Urgencia y la gestión del actual Director Dr. Walther Oporto Pérez, han permitido dar mantenimiento a los equipos y en muchos casos reemplazar por equipos nuevos.

La Dirección Ejecutiva de la Red de Salud Islay, de funcionar en una de las oficinas de la Municipalidad Provincial de Islay, se traslada en 1996 al Centro de Salud Alto Inclán en ese año inaugurado, pero ante la creciente demanda de usuarios y la necesidad de nuevos ambientes para la prestación de salud, tuvo que dejar sus instalaciones para funcionar en locales alquilados para trasladarse en el año 2003 a las instalaciones de la antigua residencia médica del Hospital de Mollendo donde actualmente desempeña sus labores administrativas. Como órgano desconcentrado de la Gerencia Regional de Salud Arequipa, ejerce la Autoridad de Salud en el ámbito de la provincia de Islay.

Tiene una población asignada de 43, 250 personas que representa el 82% del total de la población de la provincia. Entre sus funciones, está lograr la atención integral a la salud de la población, lograr la mejora continua de los procesos de promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud de la población, desarrollar estrategias de Promoción de la Salud y contribuir a la construcción de una cultura de salud basada en la familia, como unidad básica de salud, que ayuden a neutralizar o erradicar las principales enfermedades transmisibles y no transmisibles, mejorar la cobertura de atención materno infantil, del adulto y adulto mayor, cumpliendo y haciendo cumplir las normas de salud a todos los prestadores de salud de la provincia.

Está conformada por tres micro redes:

Micro Red Alto Inclán:

- C.S. Alto Inclán
- C.S. Matarani
- P.S. Villa Lourdes
- P.S. Mejía

Micro Red La Punta:

- C.S. La Punta
- C.S. La Curva
- P.S. El Arenal
- P.S. Alto Ensenada

Micro Red Cocachacra:

- C.S. Cocachacra
- P.S. El Fiscal
- P.S. El Toro
- P.S. La Pascana

4.2.1. VISION

A fines del 2013 la salud de las personas de la Provincia de Islay será la expresión de una atención equitativa, con acceso universal a los servicios de salud, mediante un sistema coordinado y descentralizado de salud, que integra la participación ciudadana en las decisiones del sector

4.2.2. MISION

La Red de Salud Islay tiene la misión de promover la salud, previniendo las enfermedades y garantizando una atención integral de todos los habitantes de la Provincia de Islay, en concertación con todos los sectores públicos, privados y grupos organizados. La familia es el centro de nuestra misión, y los trabajadores de salud participan en el desarrollo y bienestar de las personas

4.2.3. CARTERA DE SERVICIOS

- Medicina General
- Nutrición
- Vigilancia Sanitaria
- Obstetricia
- Laboratorio
- Vigilancia Epidemiológica
- Odontología
- Trabajo Social
- Sanidad Marítima Internacional
- Enfermería
- Ecografías
- Psicología
- Radiografías

4.2.4. DIRECCION

Red de Salud Islay - Calle Ayacucho S/N 2da. cuadra

Teléfono/Fax : 534626 / 532618

Página web: www.saludarequipa.gob.pe/redislay/islay0.html

Blog: redislay.blogspot.com

4.2.5. OBJETIVOS FUNCIONALES GENERALES DE LA RED DE SALUD ISLAY

La Dirección Ejecutiva de Red de Salud Islay, en su ámbito geográfico debe lograr las siguientes funciones generales:

- Lograr los resultados esperados en la visión, misión y objetivos estratégicos, cumpliendo las políticas y normas sectoriales de salud.
- Identificar y proponer a la Dirección de la Red de Salud Islay las políticas, objetivos, metas y estrategias de salud de corto, mediano y largo plazo en materia de salud y a nivel sectorial
- Lograr que las personas naturales y jurídicas, de gestión pública y privada, que prestan servicios de salud a la población asignada, cumplan con las políticas, normas y objetivos funcionales de salud.
- Lograr los objetivos de atención integral a la salud de la población asignada. .Establecer los órganos desconcentrados para la atención de salud de mediana y baja complejidad para la población asignada y referenciada, en el marco del planeamiento estratégico regional y nacional de salud y del sistema de referencia y contra referencias.
- Lograr la mejora continua de los procesos de promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud, de la población asignada
- Implementar y cautelar el desarrollo de estrategias de Promoción de la Salud y contribuir a la construcción de una cultura de salud basada en la familia, como unidad básica de salud.
- Lograr los resultados programados, de la neutralización o erradicación de las principales enfermedades transmisibles y no transmisibles, de la mejora continua y cobertura de la atención materno-infantil, del adulto y adulto mayor y de la promoción,

prevención, recuperación y rehabilitación de la salud de la población asignada y referenciada.

- Lograr la participación de todos los grupos sociales en actividades solidarias para promocionar la salud de la persona, familia y comunidad y defender la vida humana desde su concepción hasta su muerte natural
- Lograr la complementariedad y cobertura de la atención de salud por las instituciones y organizaciones prestadoras de servicios, públicas y privadas del sector y sistema de salud en su ámbito geográfico, para alcanzar y mantener la equidad y oportunidad de acceso a toda la población asignada.
- Cumplir y hacer cumplir los procesos organizacionales enfocados en la atención de la población asignada.
- Evaluar el cumplimiento de las normas de salud por sus órganos desconcentrados
- Supervisar y evaluar los resultados, de los convenios con las entidades formadoras de recursos humanos en salud, que se desarrollen en sus unidades orgánicas y sus órganos desconcentrados, en coordinación con el Instituto de Desarrollo de Recursos Humanos a través de la Dirección de la Red de Salud Islay y en el marco de la normatividad vigente.
- Establecer y mantener organizado el sistema de referencias y contra referencias de los servicios de salud para la población asignada y referenciada
- Prever los riesgos y establecer los servicios, para proteger y recuperar la salud de la población en situación de emergencia, causada por epidemias y/o desastres
- Establecer las condiciones necesarias para que los establecimientos de salud en su ámbito geográfico, sean acreditados como seguros frente a situaciones de emergencias y desastres, en concordancia

con los órganos competentes de la Dirección de la Red de Salud Islay y Ministerio de Salud.

- Proteger, recuperar y mantener la salud de las personas y poblaciones, que sean afectadas por situaciones de emergencia, desastres y/o epidemias
- Brindar, en forma eficaz y oportuna, la asistencia, apoyo técnico y administrativo a la gestión de sus órganos desconcentrados
- Cumplir las normas del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud
- Cumplir con las metas programadas en el Plan Operativo Institucional
- Otras que se le Asigne

4.2.6. LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

- Fomentar la promoción de la salud y el medio ambiente, así como la prevención de enfermedades transmisibles y no transmisibles.
- Asegurar el acceso y uso racional de medicamentos esenciales, así como la vigilancia de la calidad de los productos farmacéuticos y sanitarios
- Aseguramiento universal en salud
- Fortalecer la capacidad resolutive de los Establecimientos de Salud
- Garantizar la atención de la salud a la población más vulnerable y de alto riesgo con énfasis en la salud materna e infantil
- Fortalecer el rol de rectoría y conducción sectorial del Ministerio de Salud, con participación de los sectores sociales.
- Fortalecer el desarrollo de los recursos humanos en salud.

4.2.7. PROBLEMAS O NECESIDADES DE GESTION EN SALUD:

- Tiempo de espera prolongado en establecimientos de mayor demanda
- Sistema de referencia y contra referencia poco operativo
- Subregistro de actividades, no se considera todas las actividades administrativas.
- No existe un sistema estadístico actualizado, acorde a las exigencias del PSL, que origina subregistro de actividades.
- Coordinación inadecuada con las instancias superiores
- Existencia de cultura burocrática.
- Modelo CLAS aún incipiente que causa desconfianza y desconocimiento en la comunidad y los trabajadores.
- Inestabilidad laboral que causa que el trabajador se desempeñe a tensión.
- Infraestructura y mantenimiento de establecimientos deficiente de algunos establecimientos de salud
- Personal de salud dedicado a diversas actividades a las cuales no ha sido preparado en su educación formativa asistencial.
- Multiplicidad de funciones al personal de salud no cumpliendo con las metas de las diferentes estrategias sanitarias.
- Falta de personal administrativo y técnicos de mantenimiento
- Falta la implementación de seguro en las unidades móviles de traslado de pacientes.

4.2.8. RECURSO HUMANO EN LA DIRECCIÓN DE LA RED DE SALUD ISLAY

PROFESION U OCUPACION	CANTIDAD
Profesional médico	05
Profesional no médico	08
Asistente administrativo	01
Inspector sanitario	01
Técnico Administrativo	11
Guardianía y Chofer	04
Total	30

5. ANTECEDENTES

El número de investigaciones sobre Clima Laboral o Clima Organizacional, a medida que pasan los años, se ha ido incrementando el enfoque utilizado por cada investigador, lo que demuestra la gran cantidad de variables que posee dicho tema, por lo que vamos a presentar algunos trabajos que tienen que ver con nuestra investigación como:

- “La Cultura y el Clima Organizacional como factores Relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología Abril – Agosto 2001”, Tesis presentada por Shirley Yissela Alvarez Valverde para optar el título de Licenciatura en Comunicación Social, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, donde indica en su cuadro de resultados en el aspecto de Clima Institucional que gran parte de los trabajadores del Instituto Nacional de Oftalmología (INO) lo ven como una gran familia, pero otro grupo lo asocia a una Sala de Espera, y ello se debe según creen a que los trámites administrativos se aceleran debido a la familiaridad o la amigabilidad, porque no sucede lo mismo con quienes no

son parte de este círculo, porque allí mismo distingue a los dos grupos de trabajadores, los nombrados y los contratados por Servicios no personales, donde a pesar de tener un aparente panorama positivo, también un tercio de las personas encuestadas por su falta de estabilidad laboral no hay una plena identificación con la institución.

- “Análisis del Clima Organizacional en el Hospital Regional de Talca”, investigación realizada por Miguel A. Bustamante Ubilla, Judith Del Pilar Hernández Cid y Loretto Alejandra Yáñez Aburto publicada en la Revista Estudios Seriados en Gestión de Salud año 5 N° 11, aplican un cuestionario de preguntas utilizando 14 dimensiones 71 indicadores, donde se evidencia que algunas dimensiones presentan mayor desarrollo como “Oportunidad de Desarrollo” con un valor de 1.8 y donde destaca la expresión “Me interesa que la institución sea la mejor”, que indica que los funcionarios están dispuestos a aportar nuevas ideas para crecer tanto ellos como la institución pero con el apoyo de sus superiores, así, mismo este estudio indica que las dimensiones que mayor dificultad presenta es la variable “Apoyo”, “Comunicación” y “Calidez” mostrando que el número de personas que trabaja en esta institución es apropiado para la cantidad de trabajo que se realiza. Otra de sus conclusiones les permite afirmar que el clima organizacional en los ambientes laborales es la expresión de la percepción de los miembros de la organización, están relacionados con la experiencia del individuo y se pueden configurar climas globales y eventualmente sub-climas representativos de unidades y secciones particulares, que pueden ocurrir de eventos o sucesos específicos que dan forma a grupos o sub grupos de trabajo pero que sin embargo conforman el clima de la organización como un todo.
- “Clima Organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica-Perú” estudio realizado por Jeny Rosanna Julia Del Río Mendoza, Alicia Munares Lovatón y Hugo Montalvo Valdez, publicada en la revista médica Panacea, en marzo del 2013, se puede observar que han utilizado 11 dimensiones 55 preguntas siendo la muestra de 178 trabajadores, donde se obtiene como resultado general “un clima por mejorar”, pero a nivel de la dimensión

identidad el clima fue saludable mientras que en las dimensiones de remuneración, confort y recompensas el clima no fue saludable, pero destacan el resultado de identidad como clima saludable porque indica que su recurso humano está comprometido e identificado con la institución y es posible contar con ellos para un cambio y desarrollo organizacional.

“Análisis del Clima Organizacional del Hospital Nacional del Niño”, Dr. Carlos Saenz Herrera, octubre 2004, febrero 2005 Tesis presentada por Laura Ma. Rosales Rosas, San José de Costa Rica Febrero 2005, para optar el título de Magister Scientiae en Gerencia de la Salud, en los resultados se obtiene una calificación de clima organizacional de satisfacción intermedia, los aspectos más satisfactorios del clima organizacional del hospital está en el liderazgo, la motivación, la reciprocidad, la participación; el liderazgo ejercido en la institución lo reconocen como positivo, habiendo predisposición para desempeñar las labores aunque al principio parezcan difícil porque reconocen que las jefaturas se preocupan por la calidad del trabajo. Siendo uno de los aspectos a fortalecer es la información sobre los aspectos de la importancia y repercusión de las labores que se le asigne. El indicador Solución de conflictos, es el que percibe menos satisfacción dentro del área de liderazgo, el conflicto no necesariamente es destructivo, ya que permite desarrollar habilidades, replantear posiciones y fijar nuevas metas, del hospital perciben la predisposición para la discusión metódica, sincera, constructiva y abierta para encontrar soluciones y reforzar las relaciones interpersonales y mejorar el clima laboral.

- “Dimensiones del Clima Organizacional de, Profuturo AFP, Arequipa – 2007” estudio realizado por Jonathan Contreras Diez, dentro de sus conclusiones puede destacarse que Profuturo AFP es una institución financiera que cuenta con trabajadores de diferentes edades con predominio en el sexo femenino, la imagen proyectada por la institución en sus trabajadores es positiva, tienen confianza en su capacidad de competencia y crecimiento. La identidad con la organización se manifiesta en el sentimiento de orgullo de pertenencia, las relaciones entre jefes y subordinados y las relaciones entre compañeros de

trabajo son percibidas como buenas por el estilo de mando mayormente democrático y participativo que les permite concretizar las metas empresariales, que son compensadas con estímulo y apoyo al esfuerzo. La información como la comunicación son buenas sin embargo la comunicación informal presenta rasgos negativos que podrían ir en desmedro de las dimensiones positivas de su clima laboral.

- “Percepción de los trabajadores del Club Internacional, Arequipa, sobre las dimensiones del Clima Laboral que presenta su institución” Arequipa -2012” estudio realizado por Adrián Rodríguez Amat y León, la mayoría de sus trabajadores perciben un clima laboral apropiado, reconocen la organización y conducción, pese a no tener suficiente información sobre el desempeño de su trabajo, tienen definidas sus funciones y responsabilidades, tienen la confianza suficiente para resolver dificultades, asumiendo decisiones en su área de labor. Sus relaciones interpersonales son positivas, la comunicación interna entre distintas áreas es débil, pero conocen los servicios que cada área ofrece, sopesando esta debilidad, a pesar de sentirse identificados con la institución, también les agradaría se reconociera su buen desempeño e iniciativas que como talento humano, se fortalece con el estímulo de su líder.



CAPITULO II: PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

- 1.1. TÉCNICA : Encuesta
1.2. INSTRUMENTO : Cuestionario

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. ÁMBITO DE LOCALIZACIÓN

El Cuestionario se aplicará al personal administrativo de la Red de Salud de Islay, ubicados en la calle, Ayacucho 2da. Cuadra S/N, Distrito Mollendo, provincia de Islay y Departamento de Arequipa.

2.2. UNIDADES DE ESTUDIO

2.2.1. Universo

Estará constituido por el total de trabajadores administrativos de la Red de Salud de Islay equivalente a 30 personas distribuidos de la siguiente forma:

PROFESION U OCUPACION	CANTIDAD
Profesional médico	05
Profesional no médico	08
Asistente administrativo	01
Inspector sanitario	01
Técnico Administrativo	11
Guardianía y Chofer	04
Total	30

2.2.2. Muestra

Por el número de integrantes de la institución, trabajaremos con el total del universo.

3. ESTRATEGIAS DE LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

3.1. CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- Solicitud de autorización para la realización del estudio.
- Validación del formulario de preguntas a través de la aplicación de una prueba piloto.
- Aplicación del instrumento de recolección de datos.

3.2. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

- Tabulación y vaciado de la información obtenida en cuadros y gráficas estadísticos.
- Tratamiento estadístico de los resultados.
- Análisis e interpretación de los datos.
- Planteamiento de conclusiones y sugerencias.
- Preparación del informe final.

3.3. CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	MESES								
	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic.
Investigación Bibliográfica	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Elaboración del Marco Teórico		X	X	X					
Observación participante en la organización		X	X	X					
Encuestas – Cuestionario de preguntas.					X	X			
Análisis y Procesamiento de datos						X	X		
Redacción del borrador de tesis						X	X	X	
Presentación para sustentación									X

CAPITULO III: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN



PROYECTO INSTITUCIONAL

CUADRO N° 1

CONOCE LA VISION Y MISION DE LA ORGANIZACIÓN		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	26	87%
NO	4	13%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

Cuando se realizaron las encuestas al personal de la Dirección, sobre sí conoce la Visión y Misión de la institución, el 87% indica que Sí, conoce la visión y misión de la organización, mientras el 13% indica que No los conoce; así mismo cuando se les pide que los mencionen, la mayoría de los que indican conocerlos, mencionan los conceptos básicos y primordiales de la visión y misión aunque no en su plenitud, lo que demuestra que el personal tiene nociones de la Misión y Visión de la institución.

GRAFICO N° 1



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

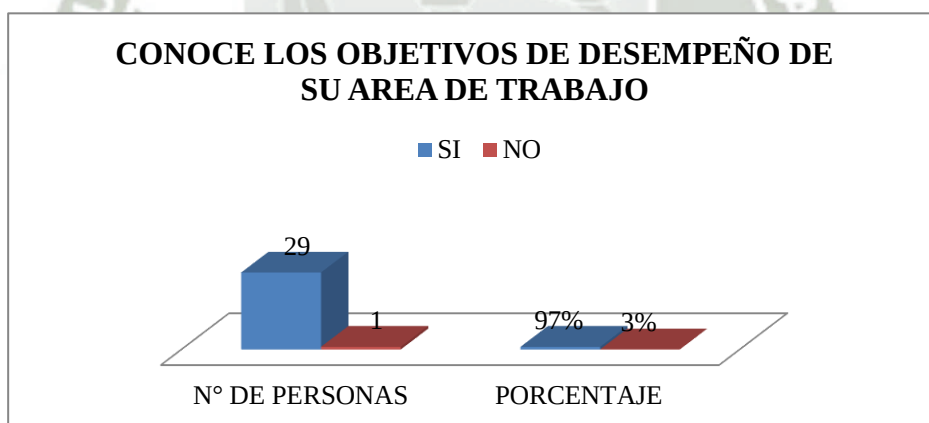
CUADRO N° 2

CONOCE LOS OBJETIVOS DE DESEMPEÑO DE SU AREA DE TRABAJO		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	29	97%
NO	1	3%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

La respuesta del 97% del personal de la Dirección de la Red de Salud Islay, es que Sí conoce los objetivos de su área de trabajo, mientras el 3% No lo conoce, por el análisis de este cuadro podemos evidenciar que casi todo el personal que labora en esta Red, es responsable y conoce los objetivos de desempeño de su área de trabajo.

GRAFICO N° 2



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

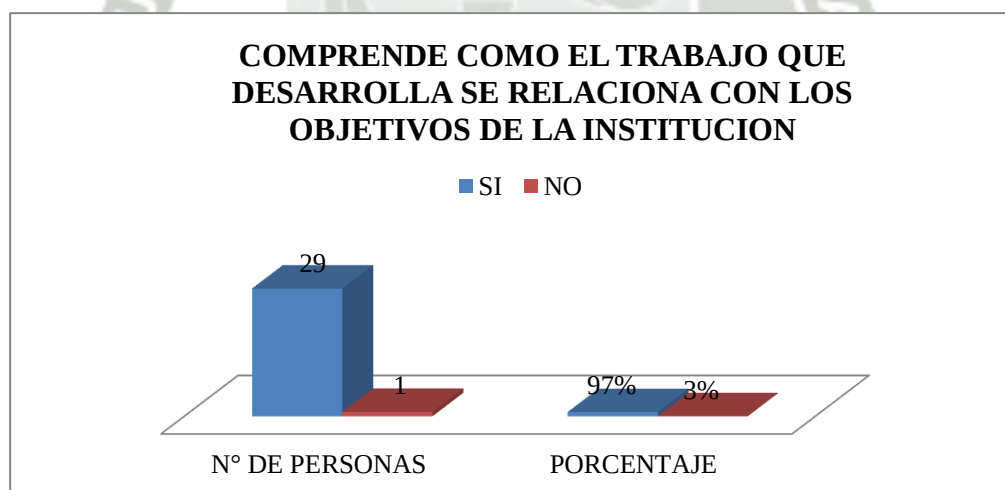
CUADRO N° 3

COMPRENDE COMO EL TRABAJO QUE DESARROLLA SE RELACIONA CON LOS OBJETIVOS DE LA INSTITUCION		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	29	97%
NO	1	3%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

El 97% del personal que labora en la Red de salud responde que Sí comprende la importancia de su labor para el desarrollo de los objetivos de la institución, siendo un mínimo 3% el que No sabe la importancia de su trabajo; este cuadro nos demuestra la responsabilidad y profesionalismo de su personal, quienes saben de la importancia de su trabajo para conseguir el logro de los objetivos de la institución.

GRAFICO N° 3



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

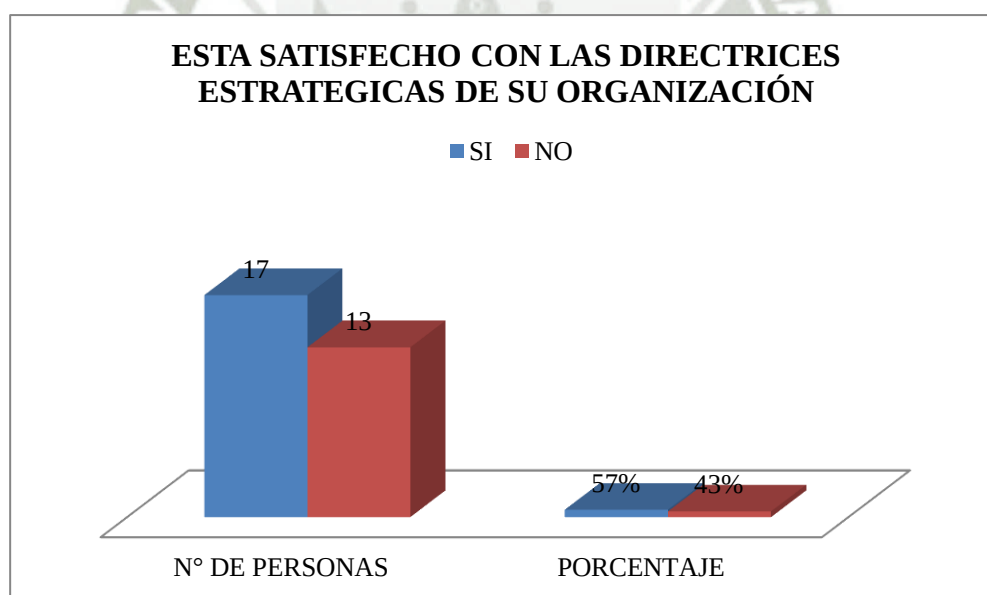
CUADRO N° 4

ESTA SATISFECHO CON LAS DIRECTRICES ESTRATEGICAS DE SU ORGANIZACIÓN		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	17	57%
NO	13	43%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

El 57 % de los trabajadores dice que Sí están satisfechos y comprometidos con las directrices y estrategias de la organización por su formación profesional, mientras el 43% manifiesta lo contrario.

GRAFICO N° 4



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

CUADRO N° 5 :

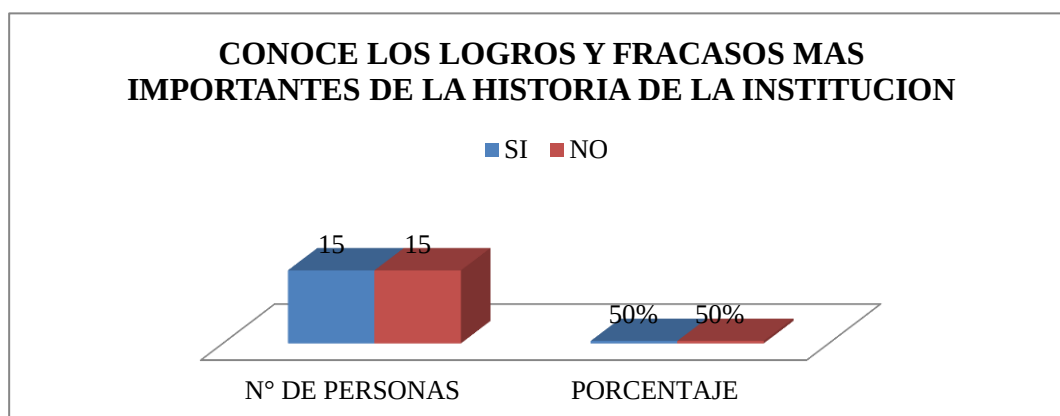
CONOCE LOS LOGROS Y FRACASOS MAS IMPORTANTES DE LA HISTORIA DE LA INSTITUCION		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	15	50%
NO	15	50%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

En el cuadro 5 encontramos que el 50% Sí conoce los logros y fracasos más importantes de la institución, mientras el otro 50% No lo conoce, lo que nos dice que probablemente la mitad del personal debe tener varios años de labor para conocer los logros y/o fracasos de la Red de Salud Islay, mientras la otra mitad probablemente sea nuevo o no quiera involucrarse con la institución. Mencionaré los logros y fracasos indicados por el personal:

LOGROS DE LA RED ISLAY	FRACASOS DE LA RED ISLAY
Disminución de la Tuberculosis	Descuido de estrategias sanitarias por M.A.I.S.
Elaboración de padrón nominal	Institucionalidad sin respaldo de trabajadores
Implementación del M.A.I.S.	Manejo y control de Presupuesto por resultados
Convenio MINSA EsSalud	No Completar M.A.I.S.
Mejora de infraestructura, equipamiento	Organización y burocracia
Bajas tasas de IRAS EDAS, Desnutrición	Perdida de plazas y especialistas
equipamiento tecnológico	Lentitud en atención de pedidos por GERESA
	No lograr involucrar a la población en la prevención
	continuos cambios de formatos

GRAFICO N° 5



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013



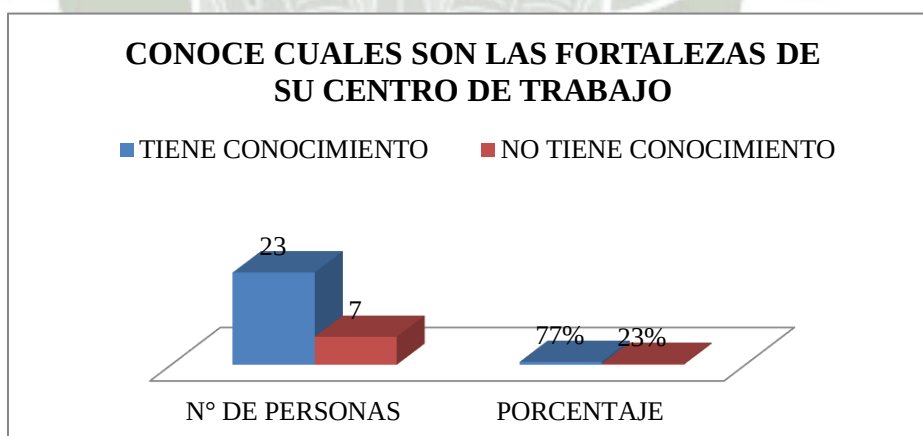
CUADRO N° 6

CONOCE CUALES SON LAS FORTALEZAS DE SU CENTRO DE TRABAJO		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
TIENE CONOCIMIENTO	23	77%
NO TIENE CONOCIMIENTO	7	23%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

En la respuesta del cuadro 6, donde se pide mencionen las fortalezas de su centro de trabajo, el 77% hace mención que sí tiene conocimiento, y el 23% no tiene conocimiento. Dentro de las fortaleza que se mencionan podemos anotar las siguientes: trabajo eficiente del personal; Red de Salud pequeña; recurso humano capacitado, al día con las innovaciones, políticas y estrategias a largo plazo; estrategias con presupuesto por resultado; Seguro Integral de Salud; Institución Nacional; compromiso del personal; recursos financieros adecuados; oficina de Desarrollo Institucional; jefe con carácter; el otro 23% que no menciona fortalezas, quizás sea que no las tiene, o lo hacen como una forma de disconformidad.

GRAFICO N° 6



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

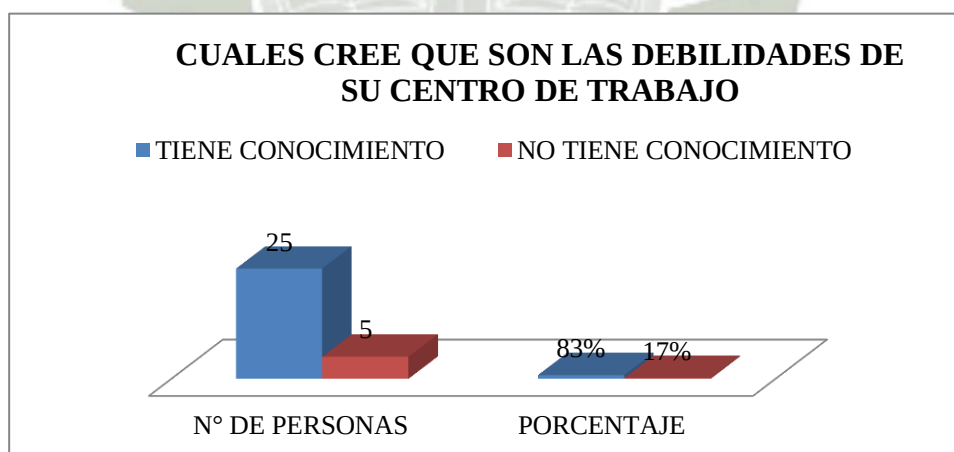
CUADRO N° 7

CUALES CREE QUE SON LAS DEBILIDADES DE SU CENTRO DE TRABAJO		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
TIENE CONOCIMIENTO	25	83%
NO TIENE CONOCIMIENTO	5	17%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

Del Cuadro número 7 tenemos que el 83% de los trabajadores menciona las debilidades de la institución, mientras el 17% no las menciona, en comparación a cuando se pide mencionar las fortalezas, hay un mayor porcentaje que menciona las debilidades, quizás sea porque se percibe lo que dificulta el logro de los resultados. Menciono las debilidades que a la letra dicen: Falta de trabajo en equipo, relaciones interpersonales, falta de compromiso con programas y población, dependencia de la GERESA, inequidad en el trabajo, sobrecarga laboral, clima laboral hostil, falta de Manual de Organización y funciones, desorden y autoritarismo del jefe, cultura organizacional, falta de personal, manejada políticamente, local no adecuado, administración, trabajo desarticulado y acéfalo, hostigamiento.

GRAFICO N° 7



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

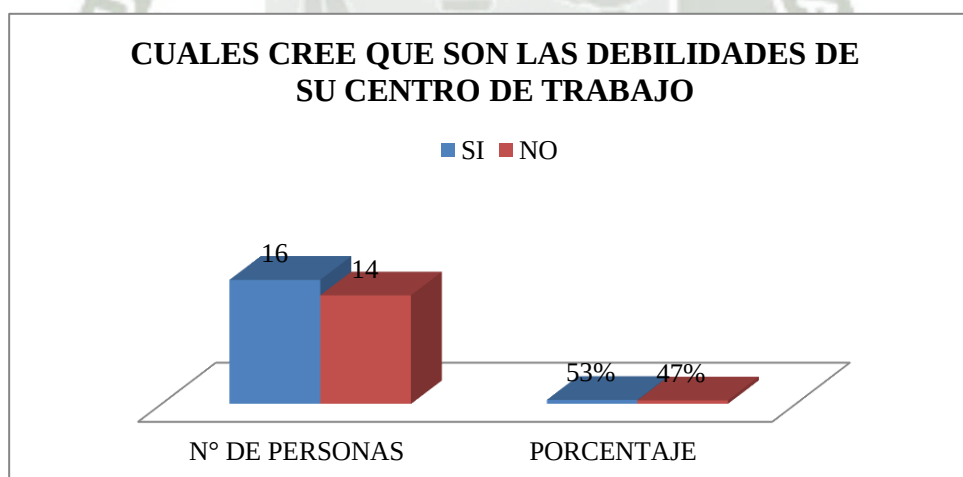
CUADRO N° 8

CONSIDERA UD. QUE LA ORGANIZACIÓN ES UN BUEN LUGAR PARA TRABAJAR		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	16	53%
NO	14	47%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

En la respuesta del Cuadro 8, el 53% de los trabajadores considera que la institución Sí es un buen lugar para trabajar y el 47% nos dice que la institución No es buen lugar para laborar. Notamos que es muy ligero el porcentaje entre si es un buen lugar o no para laborar, como institución de SALUD, tiene personal con perfil profesional en salud, nombrado, contrato directo con beneficios laborales, capacitado, y si no es bueno para laborar se deba a la inequidad en las funciones, sobrecarga laboral, clima laboral hostil,

GRAFICO N° 8



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

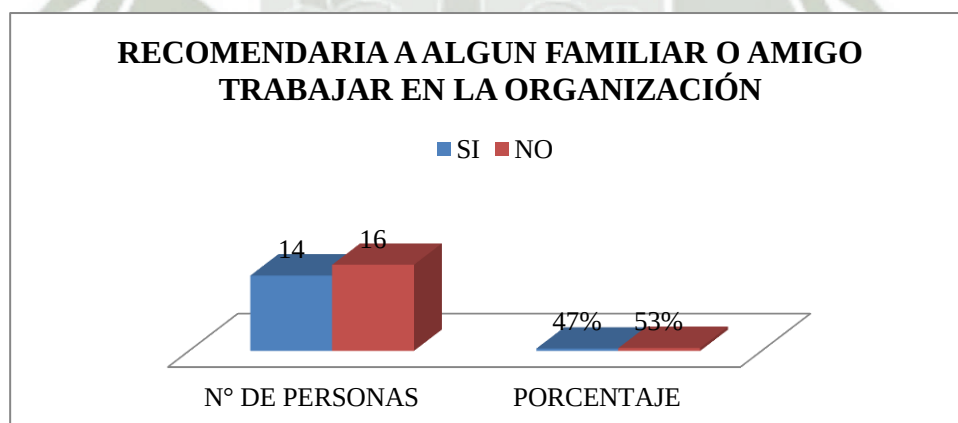
CUADRO N° 9

RECOMENDARIA A ALGUN FAMILIAR O AMIGO TRABAJAR EN LA ORGANIZACIÓN		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	14	47%
NO	16	53%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

Del Cuadro N° 9 el 47% Sí recomendaría laborar en la institución, mientras el 53% No recomendaría laborar en la institución. La no recomendación supera ligeramente la mitad de la elección, considero se debe a la inconformidad mencionada en las debilidades, donde se menciona clima laboral hostil y autoritarismo, ya que la Red de Salud Islay, es una parte de una institución regional y nacional de la salud en la provincia de Islay.

GRAFICO N°9



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

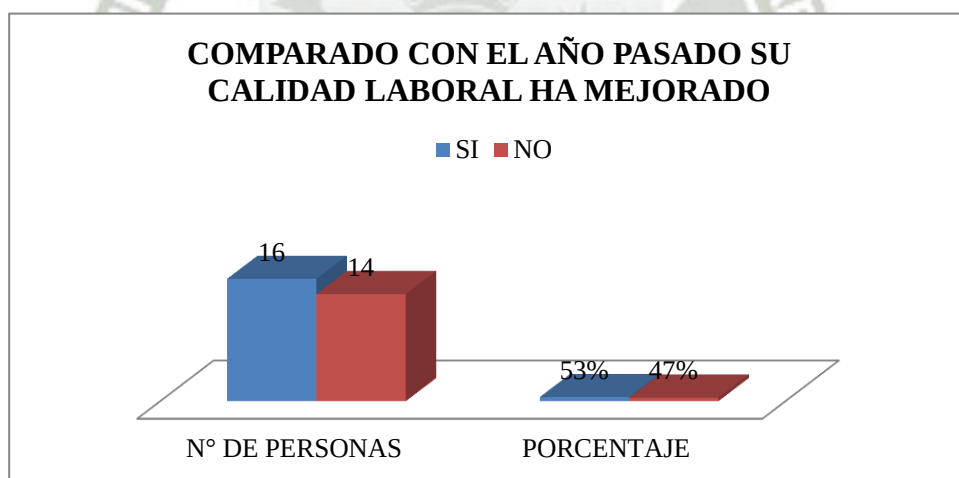
CUADRO N° 10

COMPARADO CON EL AÑO PASADO SU CALIDAD LABORAL HA MEJORADO		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	16	53%
NO	14	47%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

Las respuestas del cuadro N° 10 el 53% de los trabajadores indica que su calidad laboral Sí ha mejorado, mientras el 47% indica que su calidad laboral No ha mejorado. Estos porcentajes ligeramente diferentes indican que se ha mejorado; el personal refleja afecto hacia la institución y profesionalismo que predomina a la disconformidad que se evidencia en preguntas anteriores.

GRAFICO N° 10



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

INFORMACION PARA DESARROLLAR EL TRABAJO

CUADRO N° 11

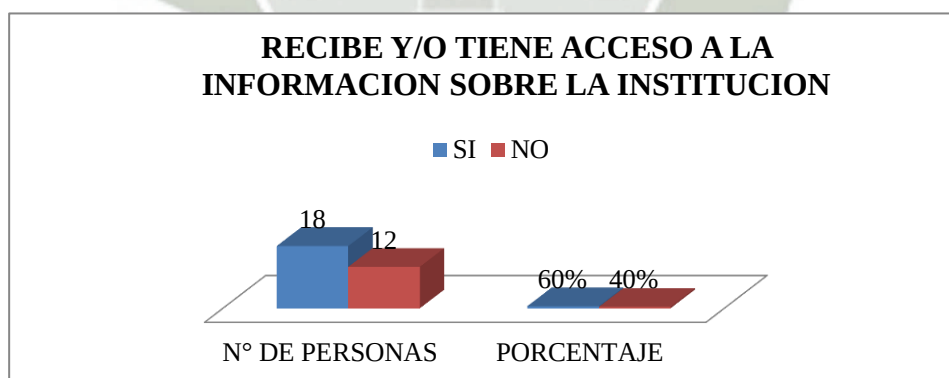
RECIBE Y/O TIENE ACCESO A LA INFORMACION SOBRE LA INSTITUCION		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	18	60%
NO	12	40%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

El 60 % del personal encuestado responde que Sí tiene acceso a la información, mientras el otro 40% menciona No tener acceso a la información sobre la institución.

Tener acceso a la información es positivo, permite mejorar el desempeño, la ejecución de actividades y seguir las directrices establecidas. Las limitaciones retrasan la institucionalidad.

GRAFICO N° 11



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

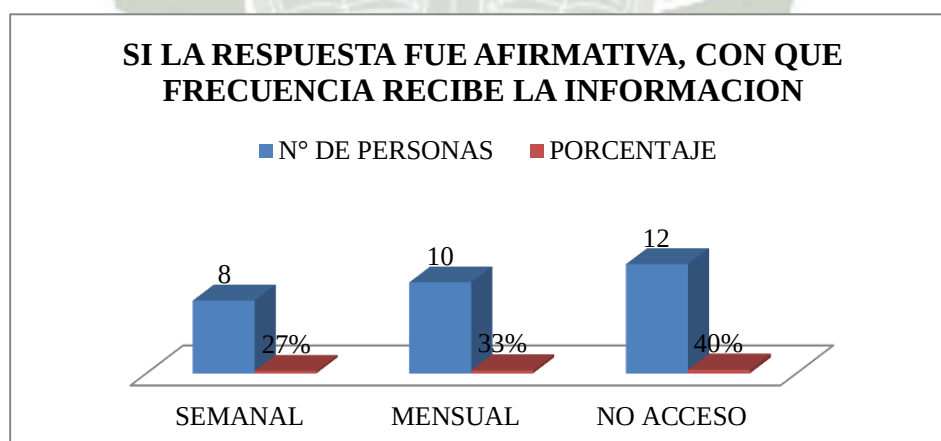
CUADRO N° 12

SI LA RESPUESTA FUE AFIRMATIVA, CON QUE FRECUENCIA RECIBE LA INFORMACION		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SEMANAL	8	27%
MENSUAL	10	33%
NO ACCESO	12	40%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

Cuando se pide indicar la frecuencia con que reciben la información, del 60% que dice recibirla, el 27% la recibe en la semana, el 33% en el mes y el 40% no da alternativa alguna. Si consideramos que la información se recibe de acuerdo a las responsabilidades de cada trabajador, podemos deducir que los trabajadores que reciben información semanal, es por la movilidad de sus estrategias sanitarias; las que reciben información en el mes, sus estrategias sanitarias son menos dinámicas. De los servidores que indican no recibir información que es un representativo 40%

GRAFICO N° 12



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

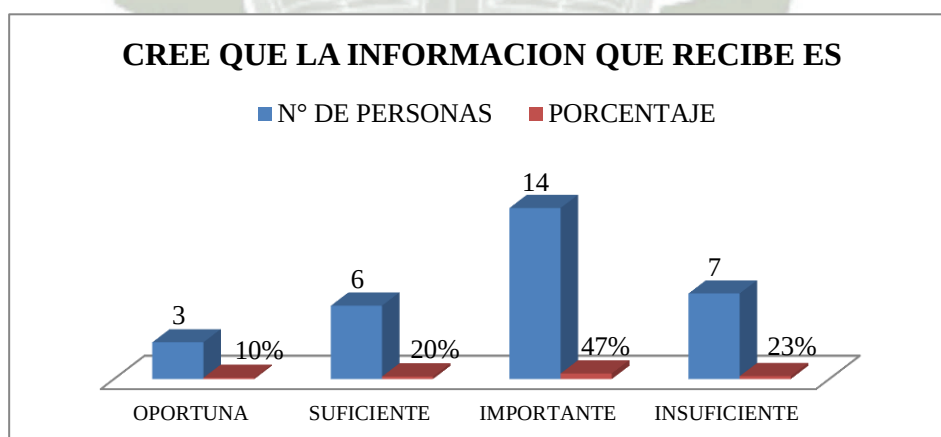
CUADRO N° 13

CREE QUE LA INFORMACION QUE RECIBE ES		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
OPORTUNA	3	10%
SUFICIENTE	6	20%
IMPORTANTE	14	47%
INSUFICIENTE	7	23%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

De las alternativas presentadas en el Cuadro N° 13 el 10% indica que la información que recibe es oportuna, el 19% que es suficiente, el 48% que es importante, mientras que el 23% indica que es insuficiente. Si consideramos las tres primeras alternativas donde dicen que la información recibida es oportuna, importante y suficiente, notamos que el tipo de información que se genera en la Red de Salud Islay, sino es la mejor, es aceptable dentro de sus trabajadores ya que sumando los porcentajes nos da un 77% que valora la información proporcionada contra un 23 % que la considera insuficiente, pero puede mejorarse.

GRAFICO N° 13



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

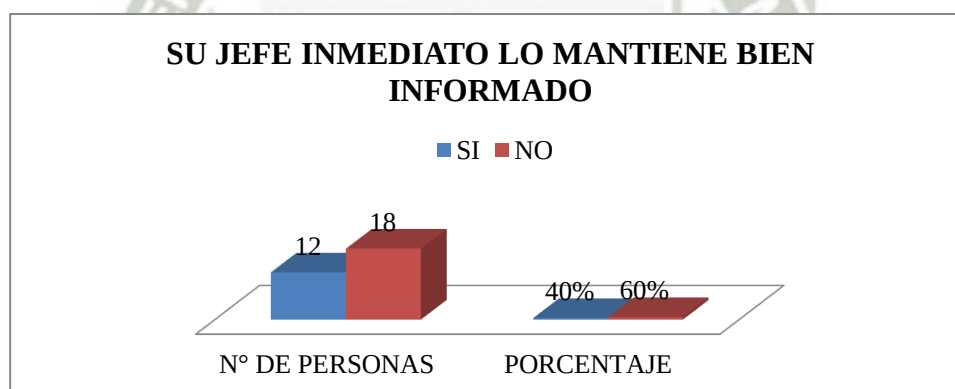
CUADRO N° 14

SU JEFE INMEDIATO LO MANTIENE BIEN INFORMADO		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	12	40%
NO	18	60%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

De las respuestas obtenidas del personal sobre si su jefe lo mantiene bien informado el 40% dice que SÍ, mientras que el 60% dice que No los informan bien. Podría ser porque la información no es oportuna o insuficiente.

GRAFICO N° 14



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

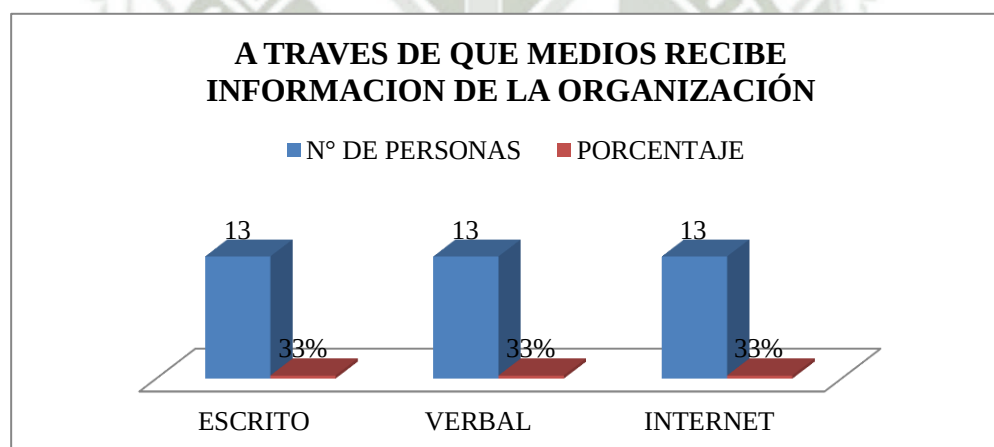
CUADRO N° 15

A TRAVES DE QUE MEDIOS RECIBE INFORMACION DE LA ORGANIZACIÓN		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
ESCRITO	13	33%
VERBAL	13	33%
INTERNET	13	33%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

En este cuadro encontramos que en las opciones establecidas como medios de recibir información usan: escrito, verbal e internet y abarcan cada uno el 33%.

GRAFICO N° 15



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

CUADRO N° 16

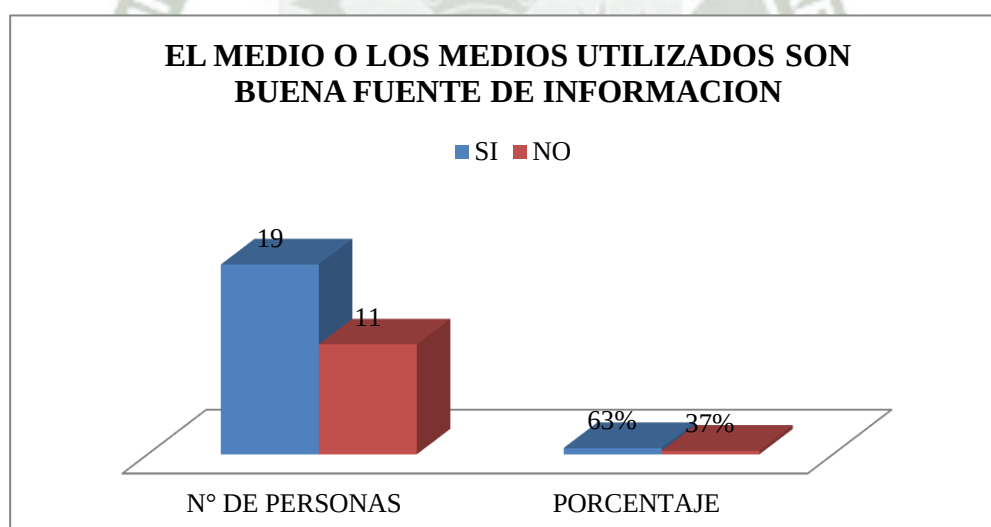
EL MEDIO O LOS MEDIOS UTILIZADOS SON BUENA FUENTE DE INFORMACION		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	19	63%
NO	11	37%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

El 63% considera que los medios utilizados Sí son una buena fuente de información, mientras el 37% considera que No lo son.

Los medios escritos, verbal e internet se utilizan como fuente de información en diferentes instituciones, permiten el ahorro de papel, acortan distancias; pero la mejor forma de registrar evidencias, son los medios escritos. Los servidores de la Red Islay, utilizan y aceptan mayoritariamente el uso de los mismos.

GRAFICO N° 16



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

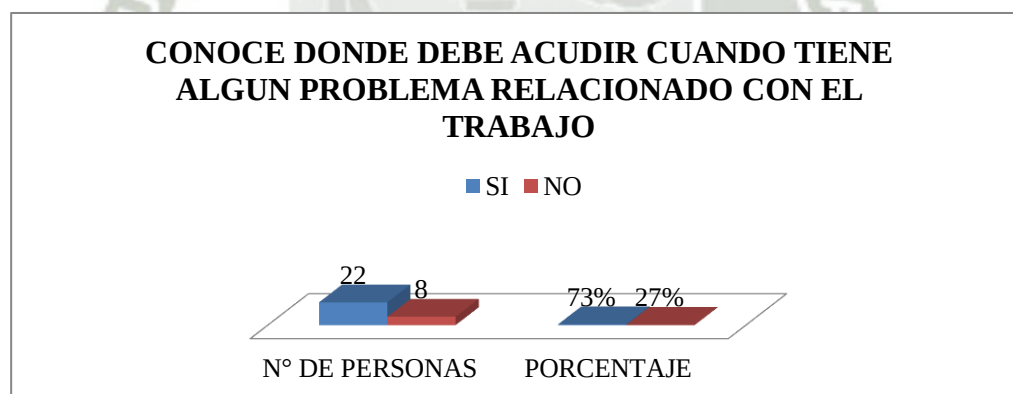
CUADRO N° 17

CONOCE DONDE DEBE ACUDIR CUANDO TIENE ALGUN PROBLEMA RELACIONADO CON EL TRABAJO		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	22	73%
NO	8	27%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

El 73% de los servidores de la Red Islay, responde que Sí sabe dónde acudir cuando hay problemas con el trabajo, mientras el 27% indica que No sabe a quién acudir para resolver problemas relacionados al trabajo. La mayor parte de los servidores reconocen la autoridad, a pesar de las muestras de inconformidad expresadas.

GRAFICO N° 17



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

CUADRO N° 18

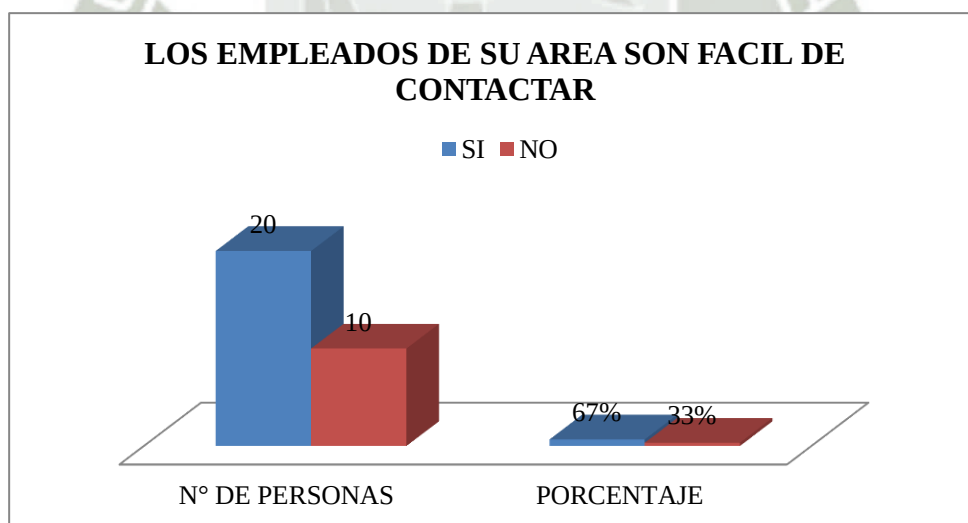
LOS EMPLEADOS DE SU AREA SON FACIL DE CONTACTAR		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	20	67%
NO	10	33%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

En el cuadro anterior, el 67% considera que Sí es fácil contactar con los empleados de su área, mientras el 33% considera que No es fácil contactarles.

De las respuestas obtenidas podemos suponer que la comunicación entre trabajadores en su mayoría es amigable y cordial.

GRAFICO N° 18



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

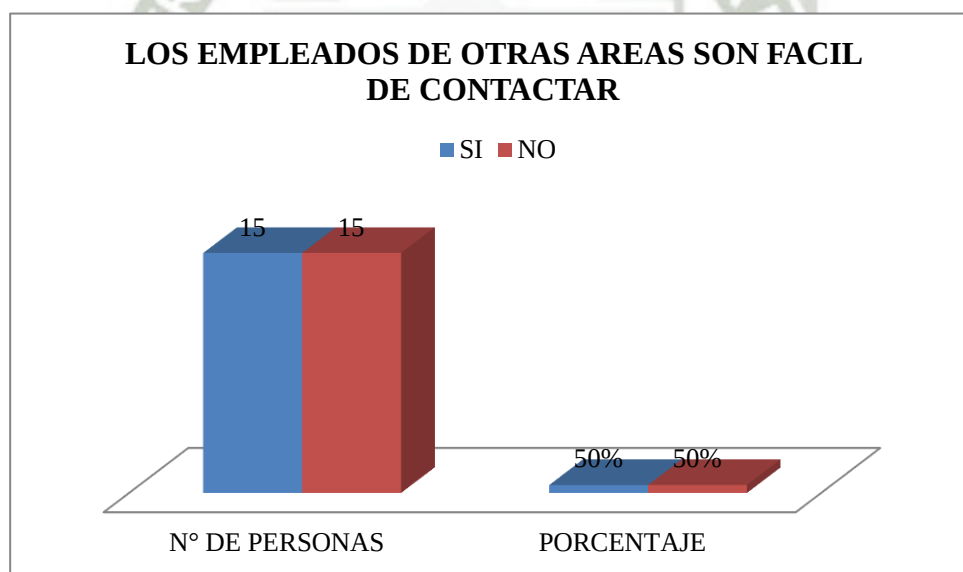
CUADRO N° 19

LOS EMPLEADOS DE OTRAS AREAS SON FACIL DE CONTACTAR		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	15	50%
NO	15	50%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

El cuadro anterior, expresa que el 50% considera que Sí es fácil contactar con los empleados de otras áreas, mientras que el otro 50% considera que No lo es.

GRAFICO N° 19



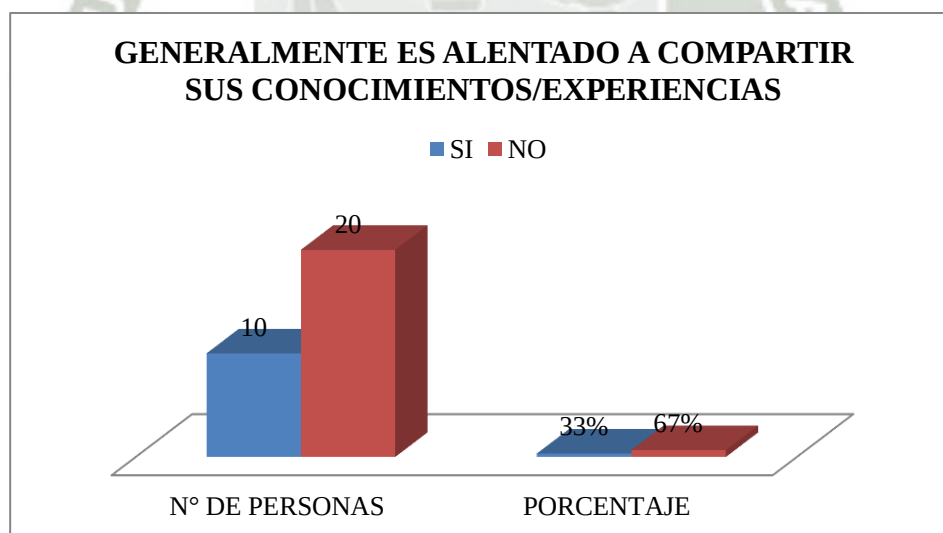
Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

GRUPO DE TRABAJO
CUADRO N° 20

GENERALMENTE ES ALENTADO A COMPARTIR SUS CONOCIMIENTOS/EXPERIENCIAS		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	10	33%
NO	20	67%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

Un limitado porcentaje de 33% responde que Sí, es alentado a compartir su conocimiento/experiencia, comparado con el 67% que No es alentado a realizar dicha actividad. El no compartir conocimiento ni experiencia, propicia insatisfacción o muestra desinterés hacia los supervisados.

GRAFICO N° 20


Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

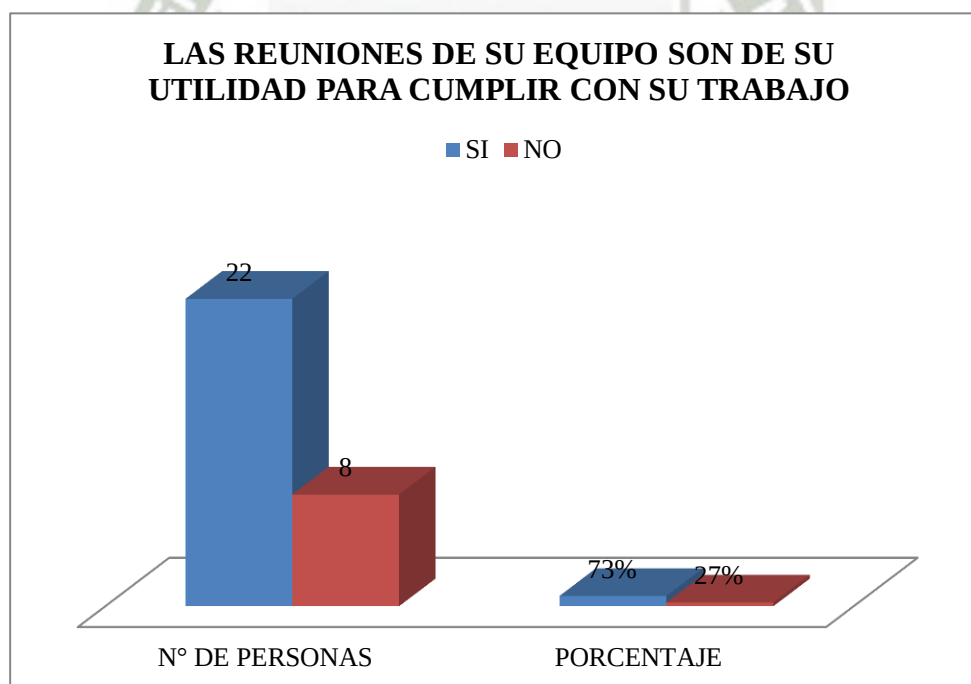
CUADRO N° 21

LAS REUNIONES DE SU EQUIPO SON DE SU UTILIDAD PARA CUMPLIR CON SU TRABAJO		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	22	73%
NO	8	27%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

El 73% de los trabajadores considera que las reuniones de equipo Sí son de utilidad, para realizar su trabajo, mientras que un menor porcentaje de 27% considera que las reuniones de trabajo No le son de gran utilidad o no satisfacen sus expectativas de trabajo en equipo.

GRAFICO N° 21



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

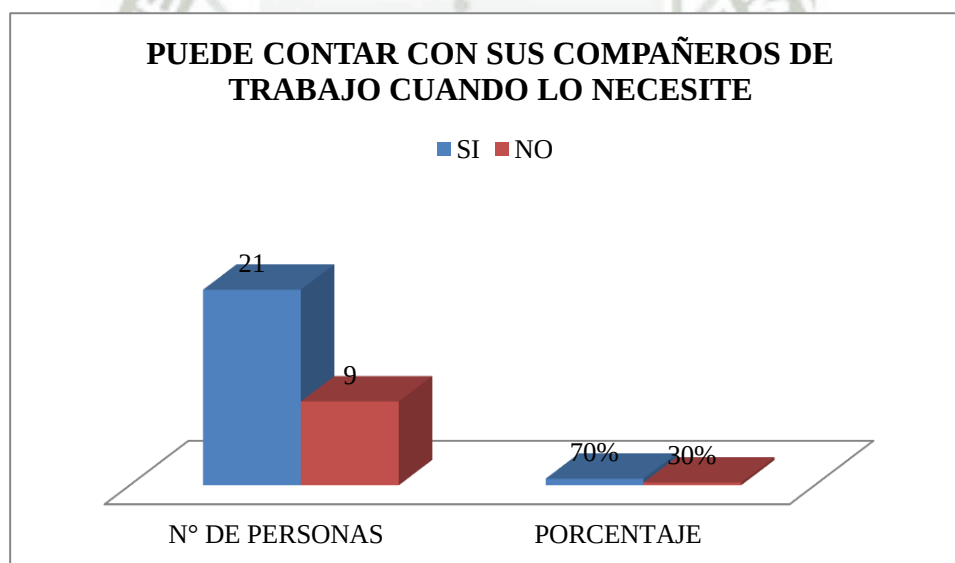
CUADRO N° 22

PUEDE CONTAR CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO CUANDO LO NECESITE		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	21	70%
NO	9	30%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

El 70% de los servidores de la Red Islay, considera que Sí, puede contar con sus compañeros de trabajo cuando los necesita, siendo una muestra del compañerismo, afinidad y profesionalismo, que se va desarrollando en la convivencia diaria; mientras que el 30% considera que No puede contar con ellos cuando los necesita. Podría especular sobre una probable división dentro de la Dirección.

GRAFICO N° 22:



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

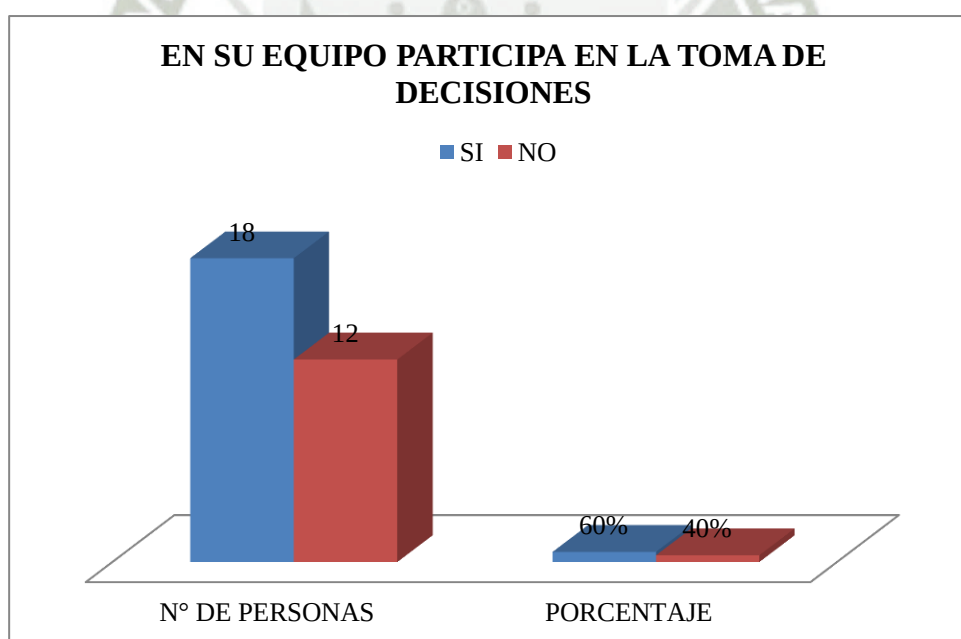
CUADRO N° 23

EN SU EQUIPO PARTICIPA EN LA TOMA DE DECISIONES		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	18	60%
NO	12	40%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

Para la toma de decisiones en su grupo de trabajo, el 60% nos responde que Sí participa, clara muestra que las actividades las realizan coordinadamente, mientras el 40% dice que No participa en la toma de decisiones, o probablemente no son considerados parte de ese equipo.

GRAFICO N° 23



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

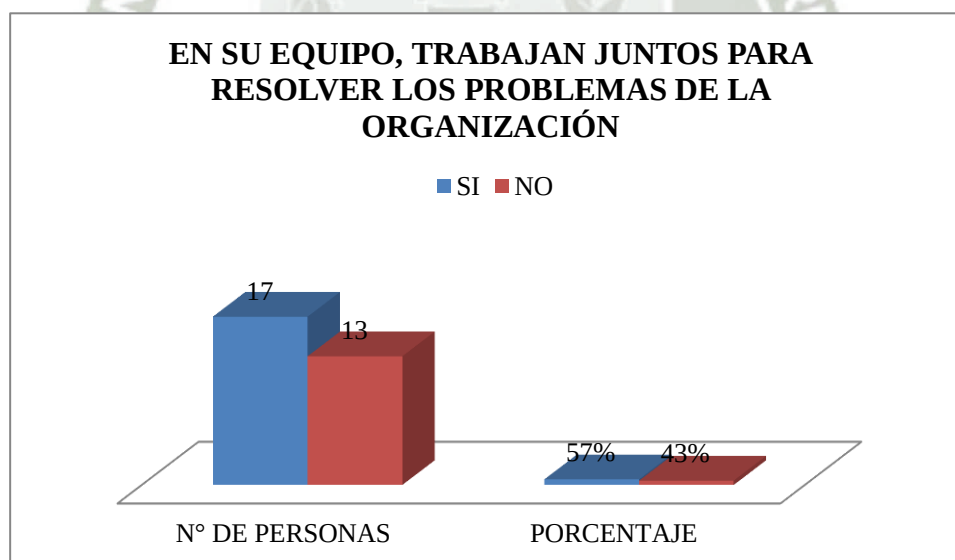
CUADRO N° 24

EN SU EQUIPO, TRABAJAN JUNTOS PARA RESOLVER LOS PROBLEMAS DE LA ORGANIZACIÓN		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	17	57%
NO	13	43%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

El 57% de los servidores de la Red Islay, considera que su equipo Sí trabaja para resolver los problemas de la institución, porque como responsables en el área administrativa y/o estrategias sanitarias son parte de las asignaciones recibidas; mientras el 43% considera que como equipo, No resuelven los problemas institucionales, o consideran que sus planteamientos no son tomados en cuenta.

GRAFICO N° 24



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

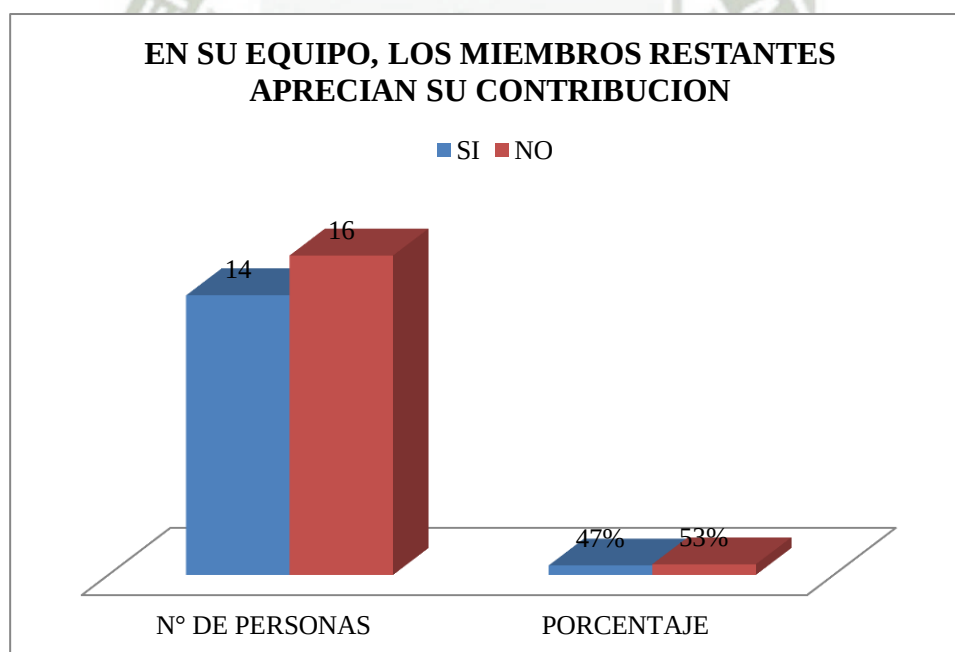
CUADRO N° 25

EN SU EQUIPO, LOS MIEMBROS RESTANTES APRECIAN SU CONTRIBUCION		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	17	57%
NO	13	43%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

La respuesta obtenida de los trabajadores sobre la interrogante de si aprecian sus contribuciones tenemos un importante 57% que dice que su equipo Sí aprecia y valora sus contribuciones, ello es bueno, alimenta el espíritu y fortalece el trabajo en equipo; y el 43% siente que su trabajo y contribución No es valorado ni apreciado por sus compañeros.

GRAFICO N° 25



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

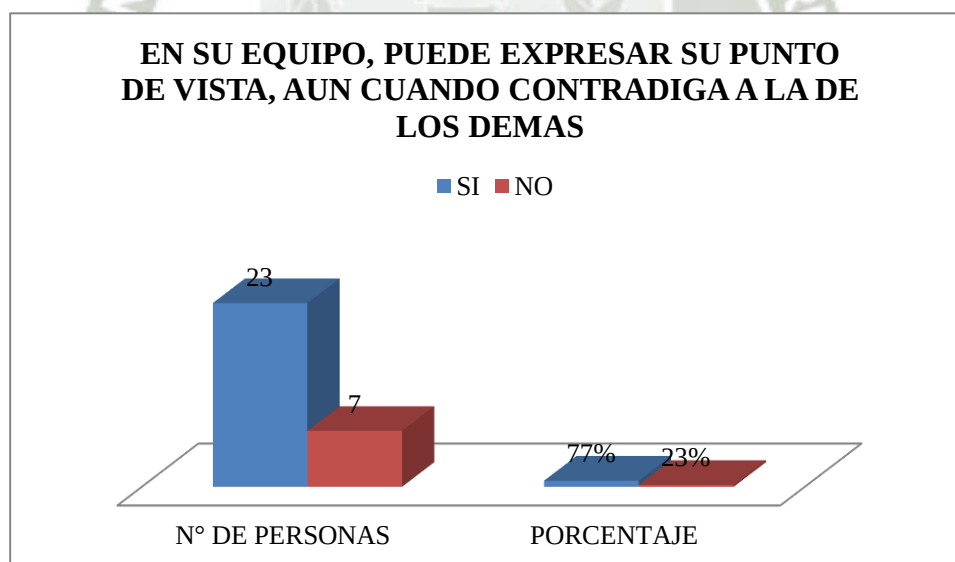
CUADRO N° 26

EN SU EQUIPO, PUEDE EXPRESAR SU PUNTO DE VISTA, AUN CUANDO CONTRADIGA A LA DE LOS DEMAS		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	23	77%
NO	7	23%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

Las respuestas obtenidas nos dice que el 77% Sí puede expresar su punto de vista en su equipo, aunque lo contradigan; esto muestra que la comunicación horizontal esta fortalecida, que las diferencias quizás cree problemas, pero pueden superarse; y el 23 % considera que No puede expresarlo, quizás sea el personal contratado con menos tiempo, pero esta comunicación horizontal contagiará a este grupo.

GRAFICO N° 26



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

CONDICIONES DE TRABAJO Y RECURSOS

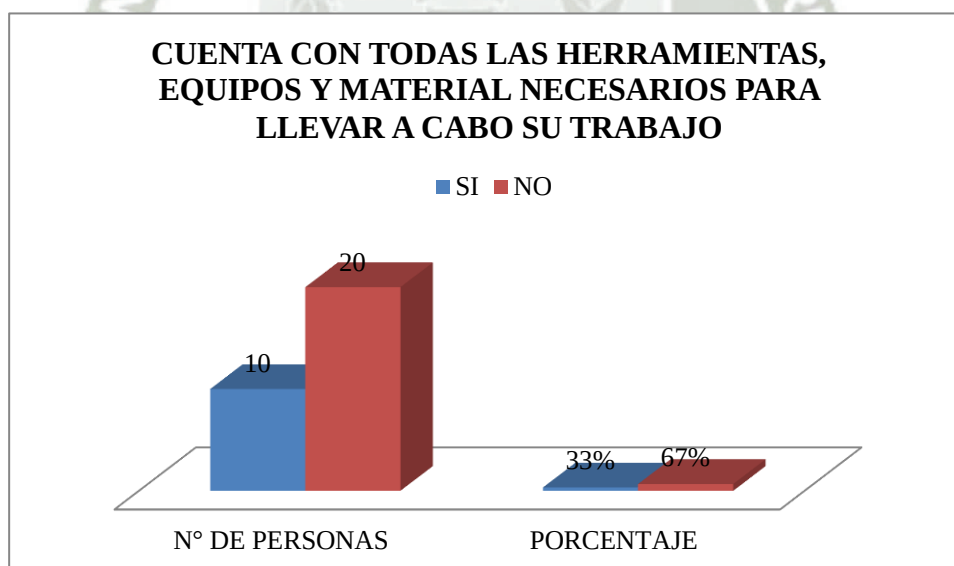
CUADRO N° 27

CUENTA CON TODAS LAS HERRAMIENTAS, EQUIPOS Y MATERIAL NECESARIOS PARA LLEVAR A CABO SU TRABAJO		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	10	33%
NO	20	67%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

El 33% responde que Sí tiene todas las herramientas, equipos y material para realizar su trabajo, un representativo porcentaje que tiene los equipos necesarios para su trabajo, pero un 67% considera que No tienen las herramientas necesarias para realizar su trabajo, que propicia incomodidad y resentimiento sobre quien lo determina.

GRAFICO N° 27



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

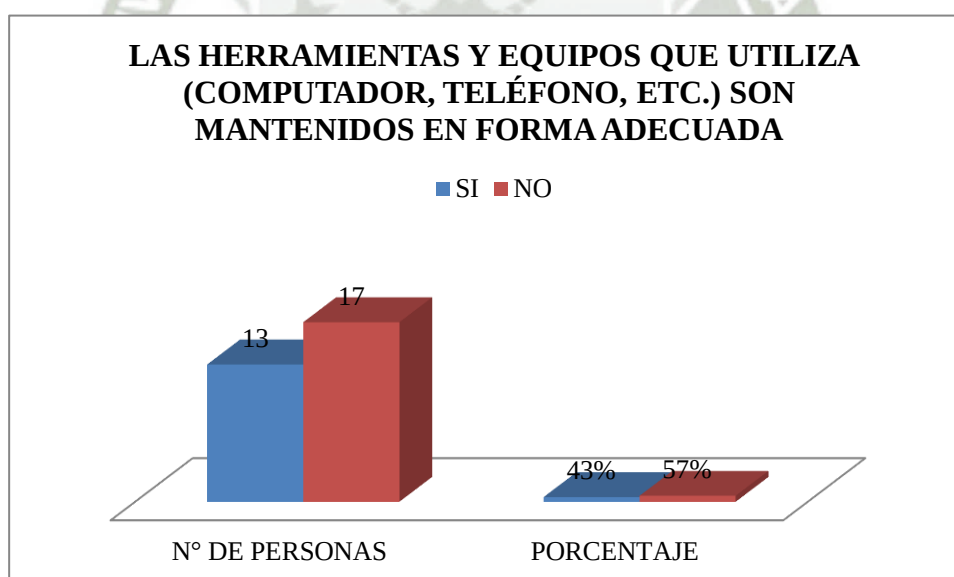
CUADRO N° 28

LAS HERRAMIENTAS Y EQUIPOS QUE UTILIZA (COMPUTADOR, TELÉFONO, ETC.) SON MANTENIDOS EN FORMA ADECUADA		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	13	43%
NO	17	57%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

El 43% de los servidores de la Dirección, considera que las herramientas y equipos que usa tienen un mantenimiento adecuado; mientras un más alto porcentaje, como el 57% dice que las herramientas y equipos No son mantenidos adecuadamente, y considera que provoca insatisfacción, malestar y disconformidad.

GRAFICO N° 28



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

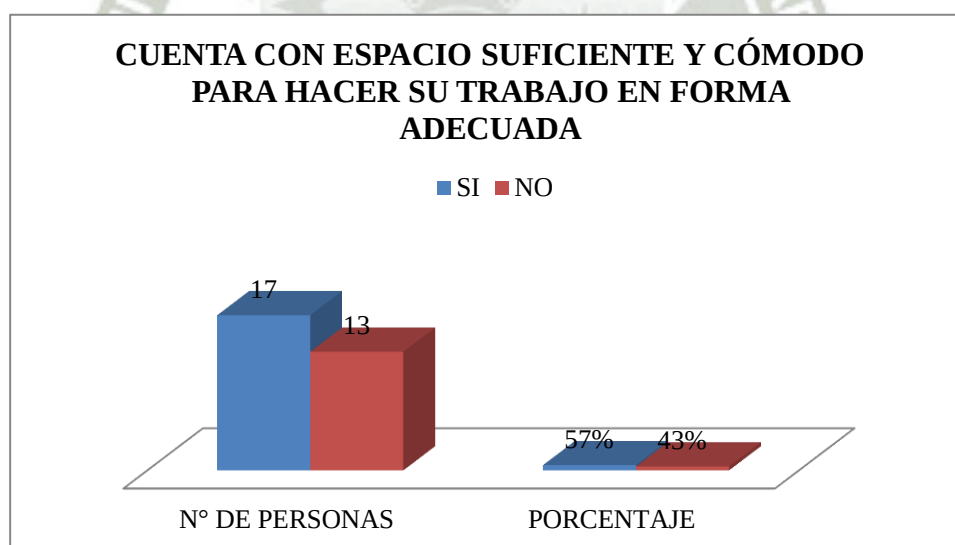
CUADRO N°29

CUENTA CON ESPACIO SUFICIENTE Y CÓMODO PARA HACER SU TRABAJO EN FORMA ADECUADA		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	17	57%
NO	13	43%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

El espacio para realizar su trabajo es suficiente, el 57% del personal de la Dirección responde que Sí, su espacio es suficiente; lo que considero le da comodidad para realizar las tareas y actividades diarias, pero hay un 43% que No tiene el espacio necesario o comodidad y seguridad de su ambiente laboral.

GRAFICO N° 29



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

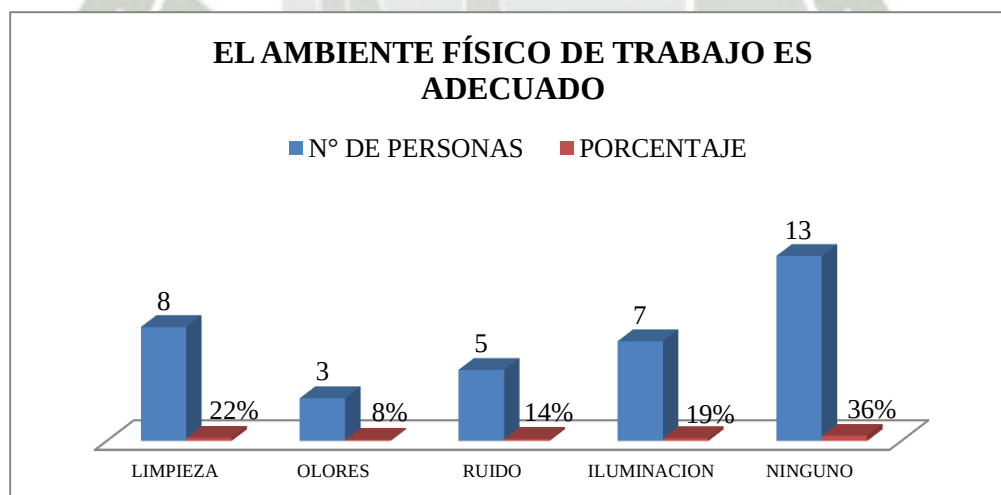
CUADRO N° 30

El ambiente físico de trabajo es adecuado		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
LIMPIEZA	8	22%
OLORES	3	8%
RUIDO	5	14%
ILUMINACION	7	19%
NINGUNO	13	36%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

Cuando se da alternativas para destacar el ambiente físico, los servidores de la Red Islay, responden indicando el 22% limpieza, el 8% olores el 14% el ruido, el 19% la iluminación, el 36% considera que ninguno de estos aspectos puede destacar. Considero que debe mejorarse todos los aspectos mencionados para renovar y mejorar el ambiente de la institución.

GRAFICO N° 30



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

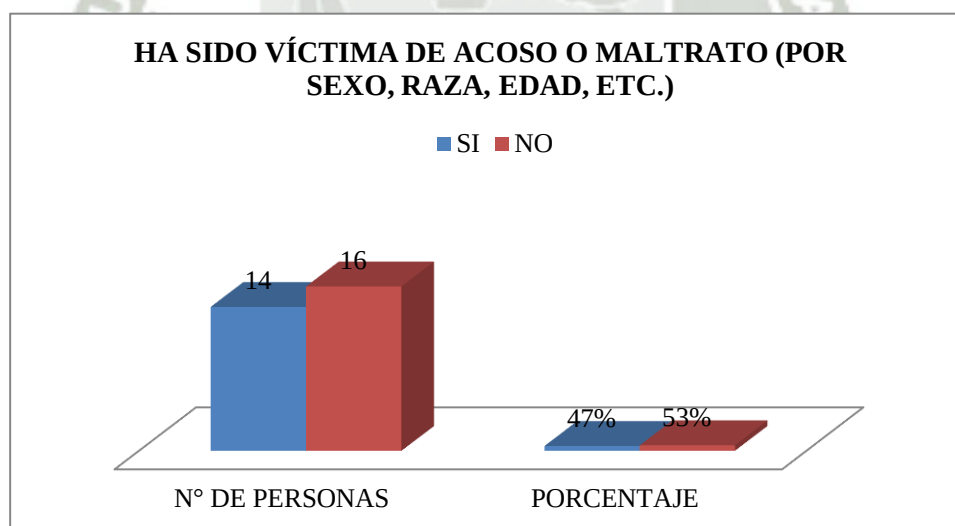
CUADRO N° 31

HA SIDO VÍCTIMA DE ACOSO O MALTRATO (POR SEXO, RAZA, EDAD, ETC.)		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	14	47%
NO	16	53%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

El 47% de los servidores de la Red Islay, responden que SÍ, han sido víctimas de acoso o maltrato dentro de la institución. Considero que es un alto porcentaje de trabajadores que acepta haber pasado por una situación nada agradable, que provoca inseguridad, desconfianza, rechazo y disminuye la unidad del grupo de trabajo; el 53% dicen No haber sufrido acoso o maltrato. Este porcentaje no es muy alto, considerando que toda persona merece respeto, y hay normas que protegen a los trabajadores así como sanciones, si no hay un comportamiento laboral adecuado.

GRAFICO N° 31



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

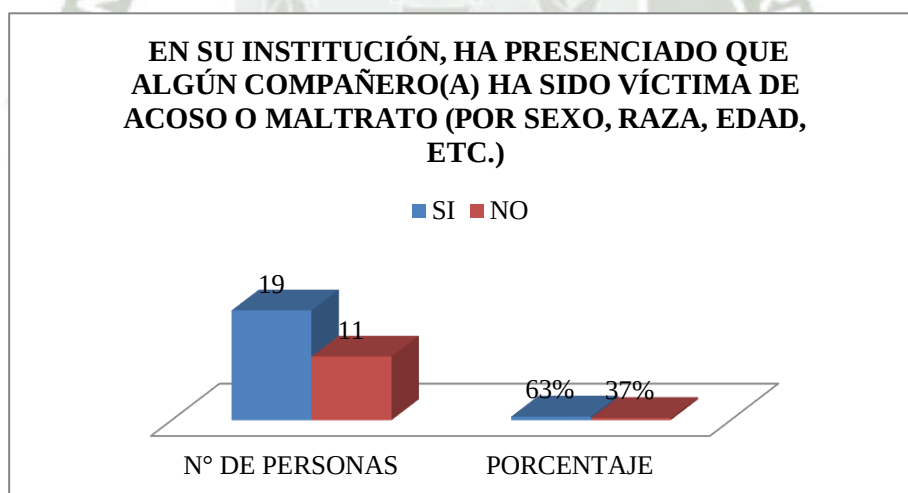
CUADRO N° 32

EN SU INSTITUCIÓN, HA PRESENCIADO QUE ALGÚN COMPAÑERO(A) HA SIDO VÍCTIMA DE ACOSO O MALTRATO (POR SEXO, RAZA, EDAD, ETC.)		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	19	63%
NO	11	37%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

El 63% del personal de la Dirección de la Red Islay, manifiesta haber presenciado que sus compañeros han sido víctimas de acoso o maltrato. Un alto porcentaje comparado con la respuesta anterior. Se puede deducir que más de la mitad del personal de esta institución ha sido o es víctima de maltrato, a diferencia del 37% de los trabajadores que manifiestan No haber presenciado maltrato.

GRAFICO N° 32



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

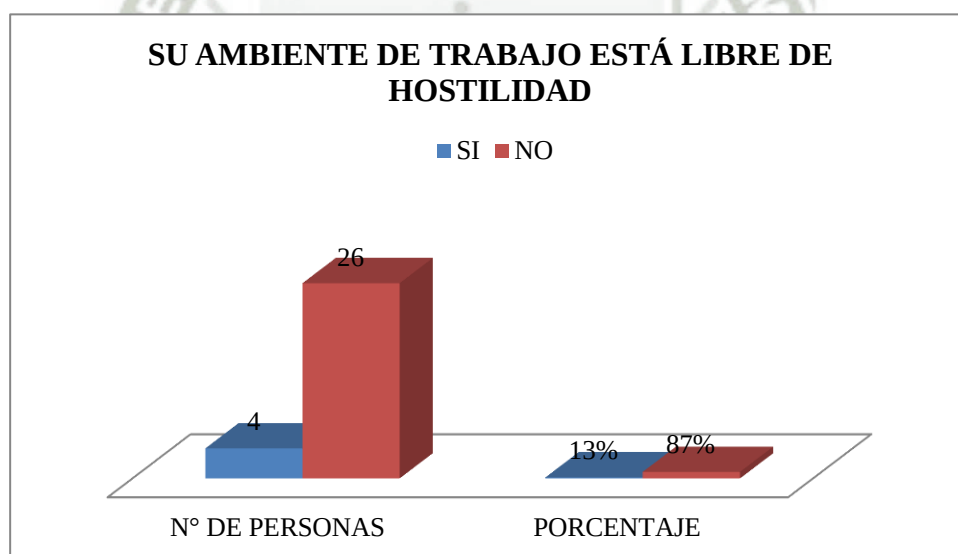
CUADRO N° 33

SU AMBIENTE DE TRABAJO ESTÁ LIBRE DE HOSTILIDAD		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	4	13%
NO	26	87%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

La respuesta mínima de 13% de estar libre de hostilidad, muestra un contundente 87% de los trabajadores que afirman No estar en un centro laboral libre de hostilidad.

GRAFICO N° 33



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

CUADRO N° 34

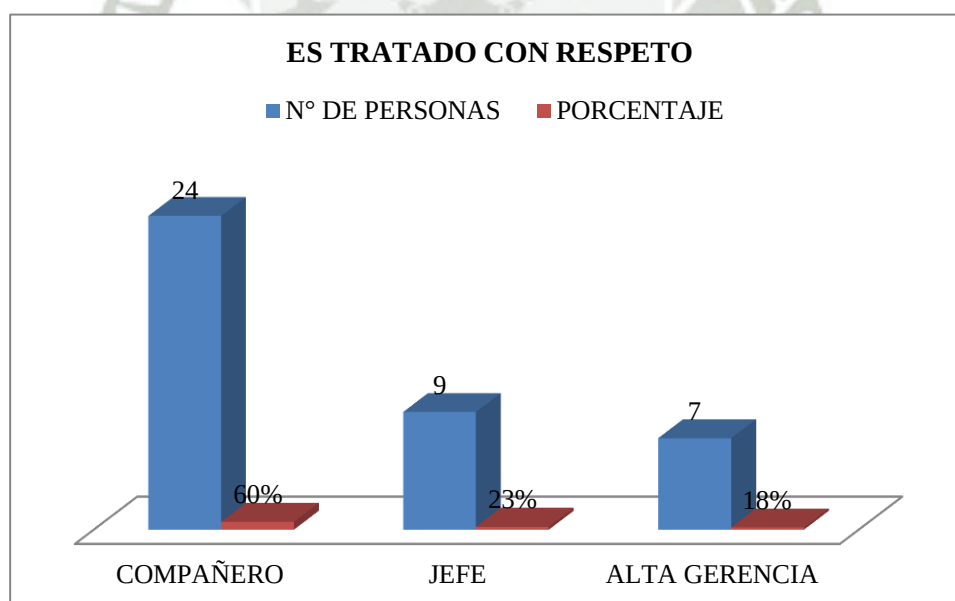
ES TRATADO CON RESPETO		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
COMPAÑERO	24	60%
JEFE	9	23%
ALTA GERENCIA	7	18%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

La respuesta de los servidores de la Red Islay de quien lo trata con respeto nos dice que al 60% lo respeta su compañero, al 23% sus jefes y al 18% la Alta Gerencia.

El buen trato, respeto se da en el nivel horizontal, no así en el nivel vertical, con la autoridad; y reafirma las respuestas anteriores que el acoso o maltrato que son objeto los trabajadores viene de quien imparte las órdenes.

GRAFICO N° 34



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

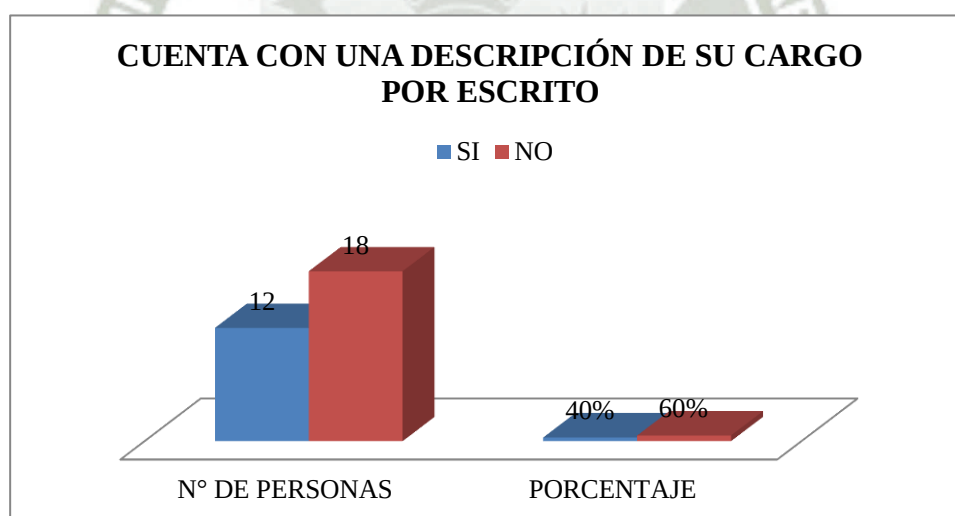
CUADRO N° 35

CUENTA CON UNA DESCRIPCIÓN DE SU CARGO POR ESCRITO		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	12	40%
NO	18	60%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

El 40% de los trabajadores nos dice que tiene una descripción de su cargo por escrito, aunque es menos de la mitad, considero que conocer las actividades a realizar es necesario para saber responder a los inconvenientes; pero el otro 60% de los trabajadores, no tienen la descripción de su cargo por escrito, situación que no ayuda a delimitar las responsabilidades y puede ser causa de sobrecarga de actividades y maltrato por desconocimiento.

GRAFICO N° 35



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

OPORTUNIDADES DE CARRERA Y DESARROLLO PROFESIONAL

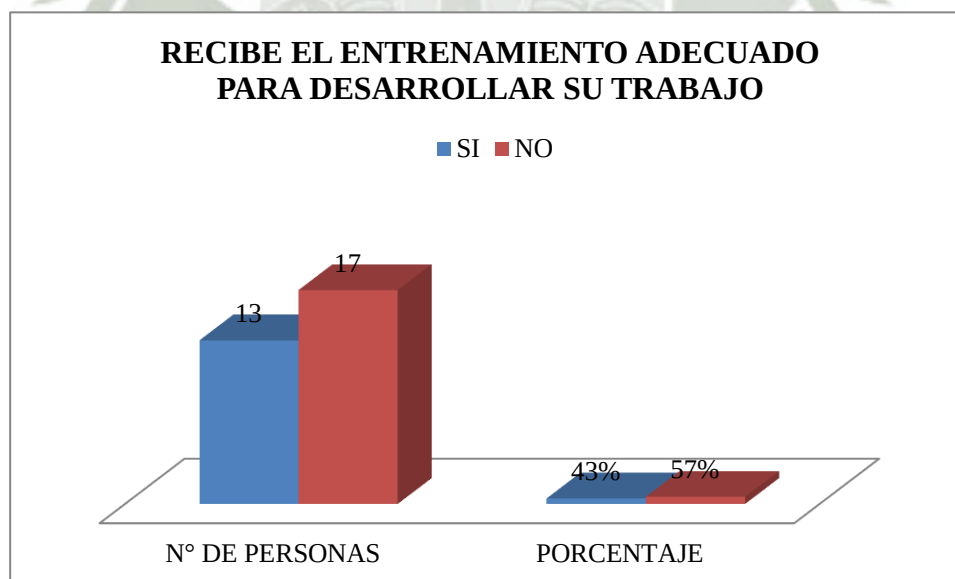
CUADRO N° 36 :

RECIBE EL ENTRENAMIENTO ADECUADO PARA DESARROLLAR SU TRABAJO		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	13	43%
NO	17	57%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

Sí reciben entrenamiento para desarrollar su trabajo; responde el 43% de los servidores de la Dirección de la Red Islay. Considero que es un porcentaje considerable, a pesar de ser menos de la mitad, ya que el 57% No recibe entrenamiento. Esta esfera debe fortalecerse, todo el personal debe ser capacitado con las innovaciones de este milenio, que exige mayor preparación a todos los servidores, tanto privados como públicos.

GRAFICO N° 36



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

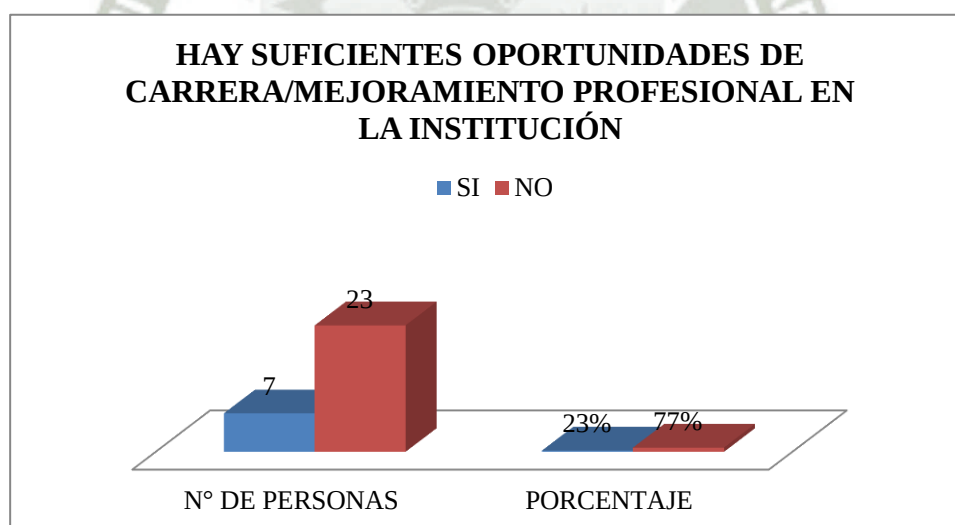
CUADRO N° 37

HAY SUFICIENTES OPORTUNIDADES DE CARRERA/MEJORAMIENTO PROFESIONAL EN LA INSTITUCIÓN		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	7	23%
NO	23	77%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

El 23% responde que Sí tiene oportunidades de carrera o mejoramiento profesional. Considero que es un porcentaje limitado de trabajadores, que tiene acceso a mejorar sus condiciones laborales, contra el 77% que considera que No hay mayores oportunidades. Debe poco a poco ampliarse las posibilidades de mejoras a todo el personal.

GRAFICO N° 37



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

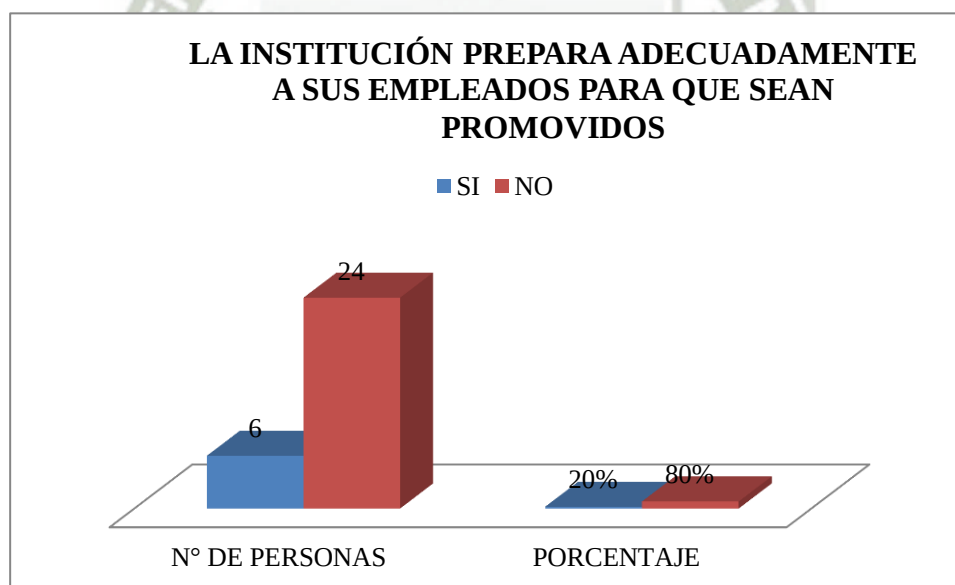
CUADRO N° 38

LA INSTITUCIÓN PREPARA ADECUADAMENTE A SUS EMPLEADOS PARA QUE SEAN PROMOVIDOS		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	6	20%
NO	24	80%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

Solo el 20% de las personas que nos responde considera que la institución Sí los prepara adecuadamente para ser promovidos, pero el 80% considera que No son preparados adecuadamente para ser promovidos.

GRAFICO N° 38



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

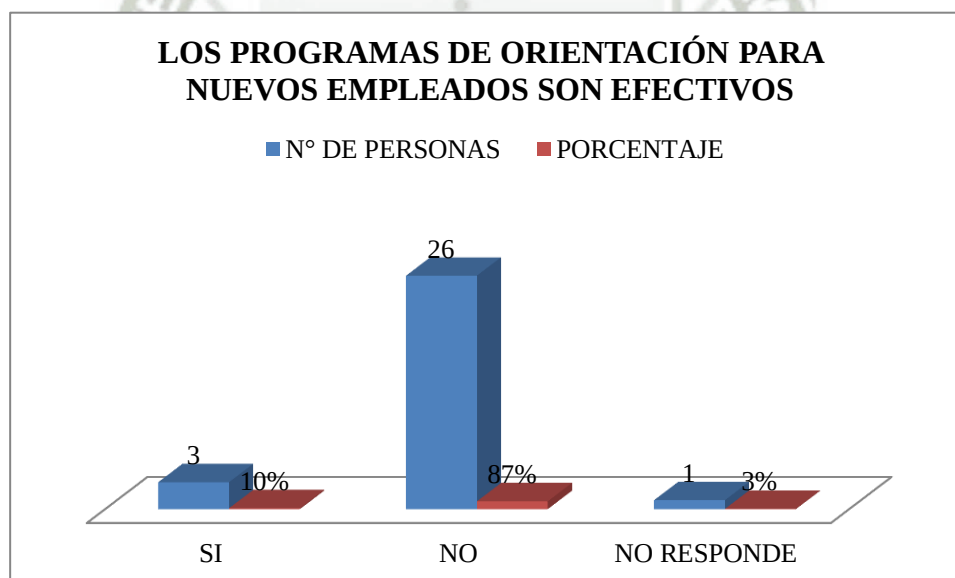
CUADRO N° 39

LOS PROGRAMAS DE ORIENTACIÓN PARA NUEVOS EMPLEADOS SON EFECTIVOS		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	3	10%
NO	26	87%
NO RESPONDE	1	3%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

Las respuestas respecto al programa de orientación a nuevos empleados nos indican que es incipiente, solo el 10% lo considera efectivo, mientras el 87% indica que No tiene efectividad este programa, y el 3% no responde, o porque no hay o no satisface las expectativas que esperan del programa.

CUADRO N° 39



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

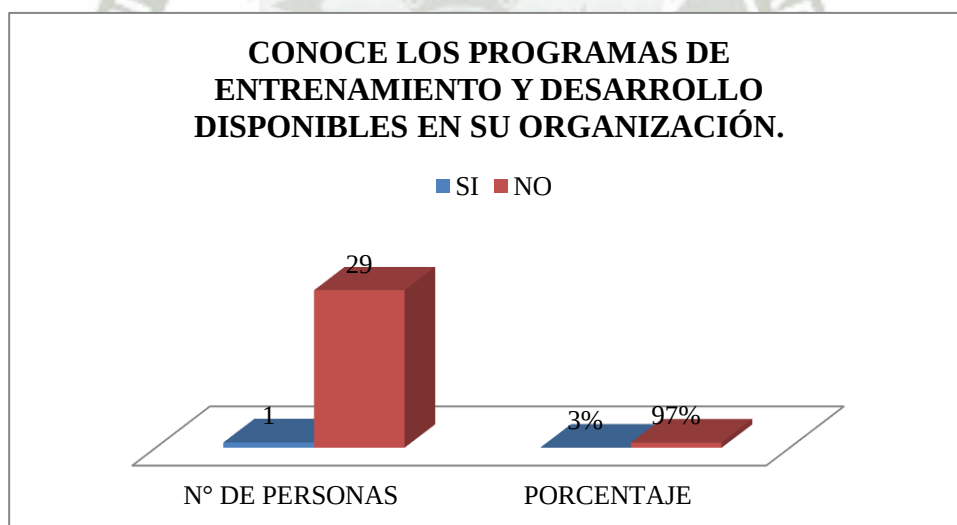
CUADRO N° 40:

CONOCE LOS PROGRAMAS DE ENTRENAMIENTO Y DESARROLLO DISPONIBLES EN SU ORGANIZACIÓN.		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	1	3%
NO	29	97%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

Un mínimo 3% indica que Sí conoce los programas de entrenamiento y desarrollo que hay en la institución. Este porcentaje hace suponer que probablemente no hay programa de capacitación a los trabajadores, reafirmado con él 97% de trabajadores que indica No conocerlos. Estas capacitaciones deben difundirse para lograr el objetivo por el cual se instituyeron.

GRAFICO N° 40



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

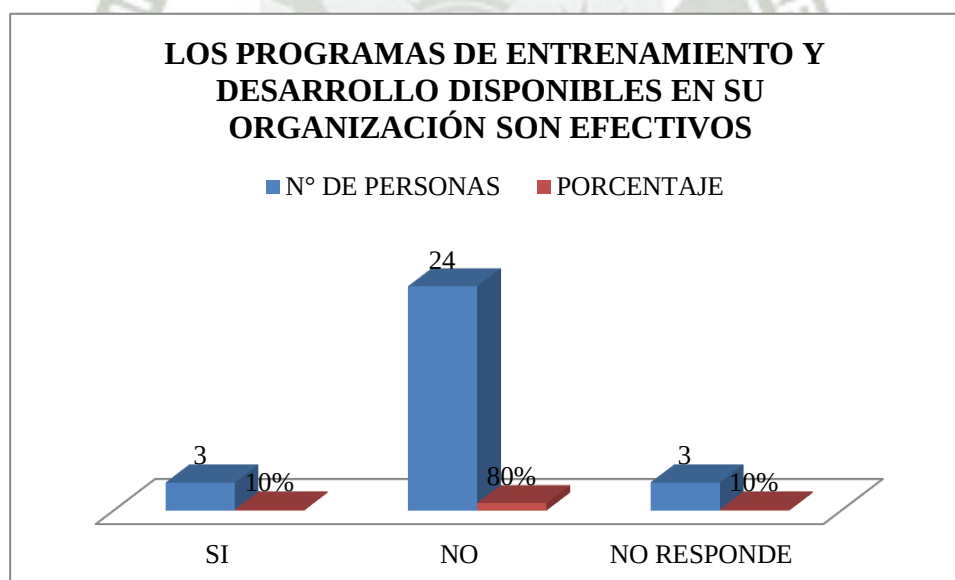
CUADRO N° 41

LOS PROGRAMAS DE ENTRENAMIENTO Y DESARROLLO DISPONIBLES EN SU ORGANIZACIÓN SON EFECTIVOS		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	3	10%
NO	24	80%
NO RESPONDE	3	10%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

Este cuadro nos da como respuesta que el 10% considera efectivo los programas de entrenamiento y desarrollo, el 80% No los considera efectivos y un 10% no responde. Mayoritariamente nos dicen que el entrenamiento recibido no fue efectivo, sino se recordaría esta actividad con agrado; y obviar respuestas considero suman a la insatisfacción.

GRAFICO N° 41



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

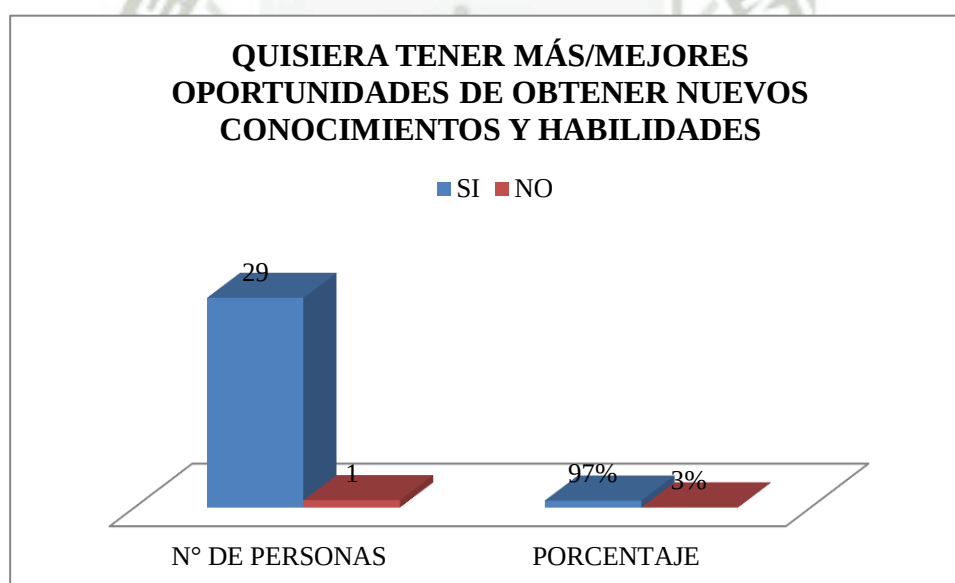
CUADRO N° 42

QUISIERA TENER MÁS/MEJORES OPORTUNIDADES DE OBTENER NUEVOS CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	29	97%
NO	1	3%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

El 97% de los trabajadores responde positivamente al deseo de obtener conocimientos y desarrollar habilidades para mejorar al desempeñar de sus actividades, clara muestra de ser trabajadores progresistas y que pueden adaptarse a la modernidad, contra solo el 3% que No desea mejorar a través de la capacitación.

GRAFICO N° 42



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

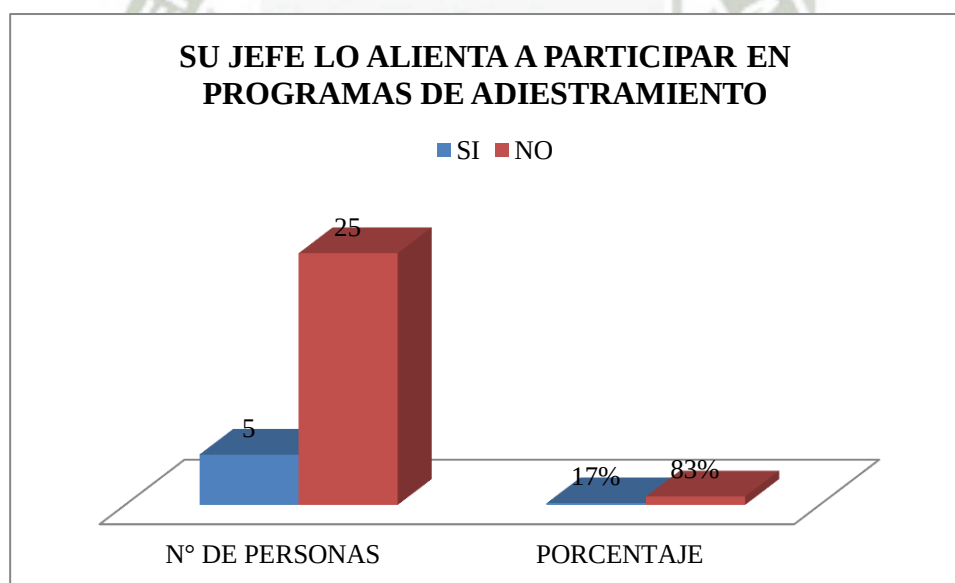
CUADRO N° 43

SU JEFE LO ALIENTA A PARTICIPAR EN PROGRAMAS DE ADIESTRAMIENTO		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	5	17%
NO	25	83%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

El 17% de los servidores de la Red Islay, responden que Sí son alentados por su jefe a participar en programas de adiestramiento, un porcentaje mínimo que muestra poco interés por el desarrollo de sus subordinados, graficado en el 83% del personal que no siente el estímulo de su superior porque mejore en su desempeño laboral a través de la capacitación.

GRAFICO N° 43



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

COMPETENCIA SUPERVISORIA

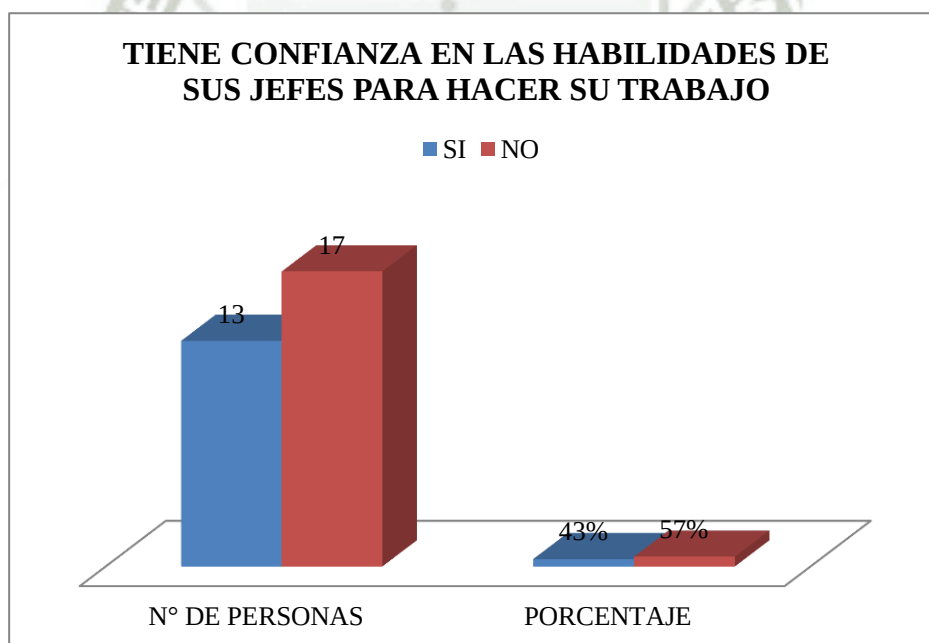
CUADRO N° 44

TIENE CONFIANZA EN LAS HABILIDADES DE SUS JEFES PARA HACER SU TRABAJO		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	13	43%
NO	17	57%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

El 43% responde que tiene confianza en las habilidades de sus jefes para hacer su trabajo, mientras el 57% No cree en esas habilidades. Por el desinterés que muestran hacia su personal.

GRAFICO N° 44



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

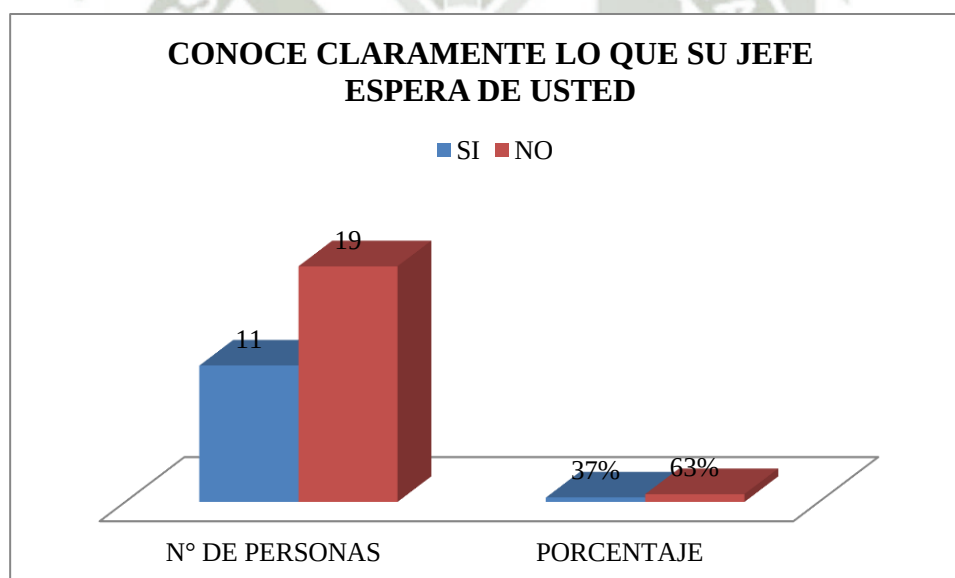
CUADRO N° 45

CONOCE CLARAMENTE LO QUE SU JEFE ESPERA DE USTED		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	11	37%
NO	19	63%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

La respuesta del 37% de trabajadores dice conocer lo que su jefe espera de él, mientras el 63% No sabe lo que su jefe espera de él. Más de la mitad de los trabajadores, no sabe qué espera su Jefe que haga. Significaría que la comunicación vertical no es la apropiada.

GRAFICO N° 45



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

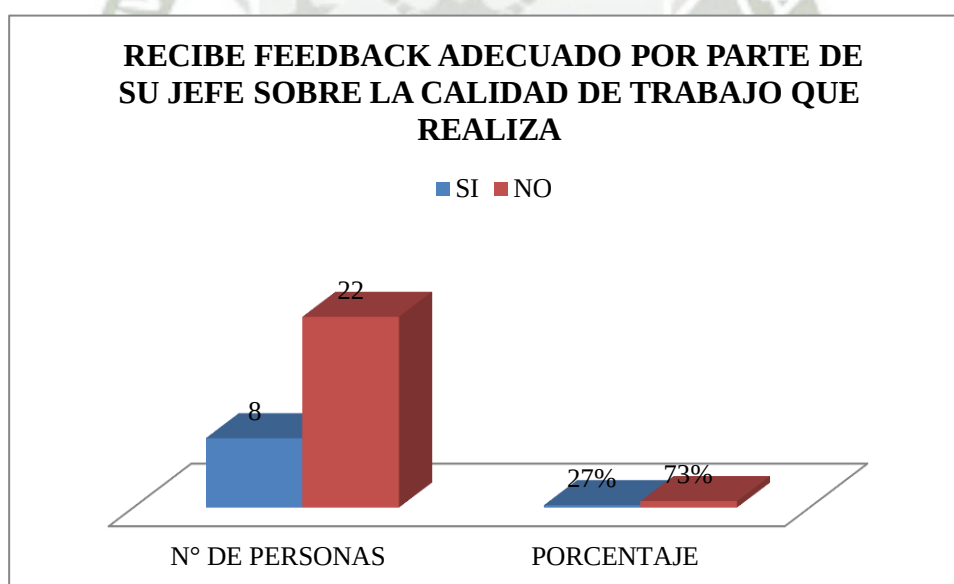
CUADRO N° 46

RECIBE FEEDBACK ADECUADO POR PARTE DE SU JEFE SOBRE LA CALIDAD DE TRABAJO QUE REALIZA		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	8	27%
NO	22	73%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

27% de los trabajadores responde positivamente al feedback recibido de parte de su jefe sobre la calidad de su trabajo, el 73% No recibe la confirmación del trabajo realizado, notándose un alto porcentaje de insatisfacción; la suposición de conformidad no está sobre entendida, se debe trabajar y mejorar la comunicación vertical.

GRAFICO N° 46



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

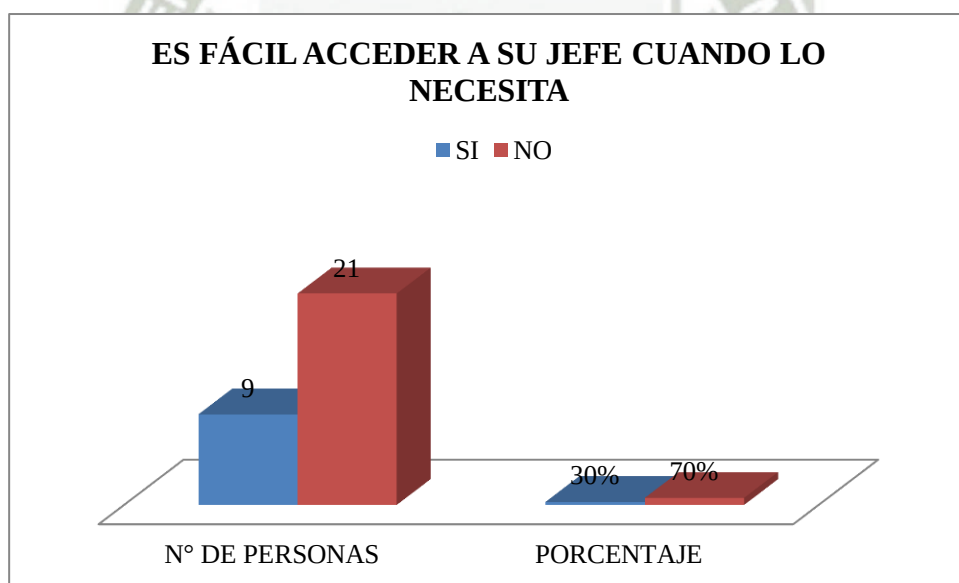
CUADRO N° 47

Es fácil acceder a su jefe cuando lo necesita		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	9	30%
NO	21	70%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

Los trabajadores de la Red Islay responden en un 30% que Sí pueden acceder al jefe cuando lo necesitan, pero el 70% Niega poder acceder fácilmente al superior. Probablemente no ha consolidado liderazgo ni confianza, y el predominio en los trabajadores sea el temor ante la inflexibilidad.

GRAFICO N° 47



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

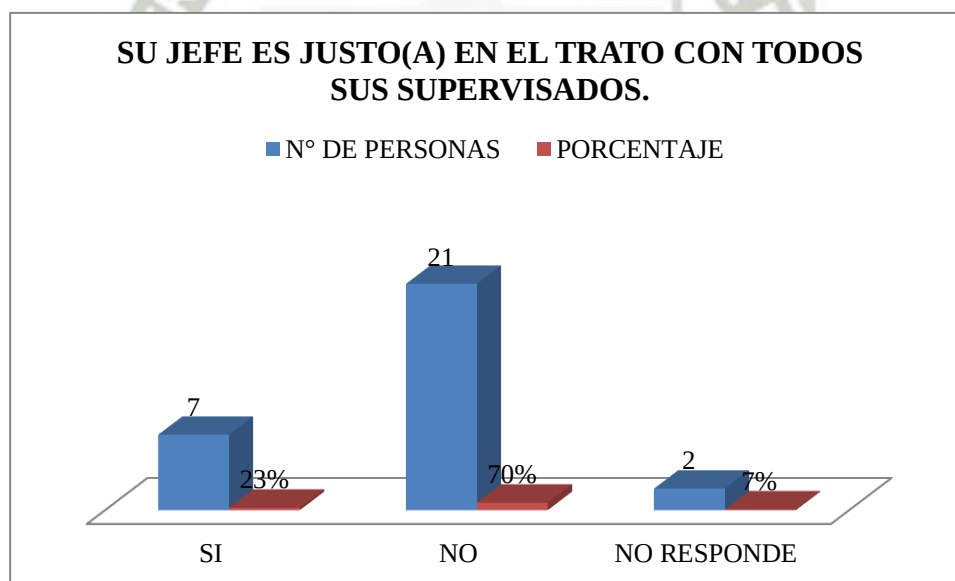
CUADRO N° 48

SU JEFE ES JUSTO(A) EN EL TRATO CON TODOS SUS SUPERVISADOS.		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	7	23%
NO	21	70%
NO RESPONDE	2	7%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

El 23% considera a su Jefe justo en el trato con sus supervisados, contrariamente al 70% no lo considera justo en su trato con los supervisados, y la falta de interés mostrada por el superior; mientras un 7% no responde porque el término justo tiene la connotación de rigidez en la apreciación.

GRAFICO N° 48



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

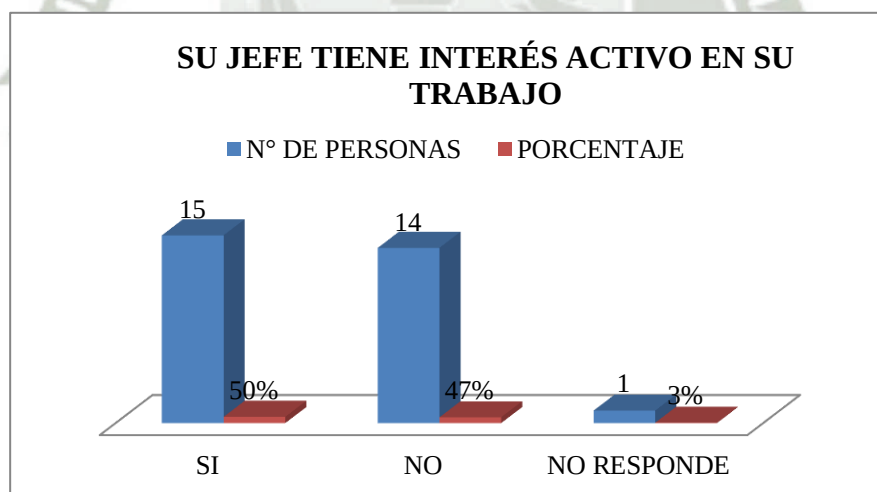
CUADRO N° 49

SU JEFE TIENE INTERÉS ACTIVO EN SU TRABAJO		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	15	50%
NO	14	47%
NO RESPONDE	1	3%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

Las respuestas del 50% de los servidores de la Red Islay, manifiestan del interés de la jefatura sobre el trabajo realizado, mientras el 47% no siente que su superior tenga interés en su trabajo, y el 3% no responde. Hay una ligera diferencia entre ambos extremos, predominando la parte afirmativa, creo que es necesario fortalecer la comunicación vertical.

GRAFICO N° 49



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

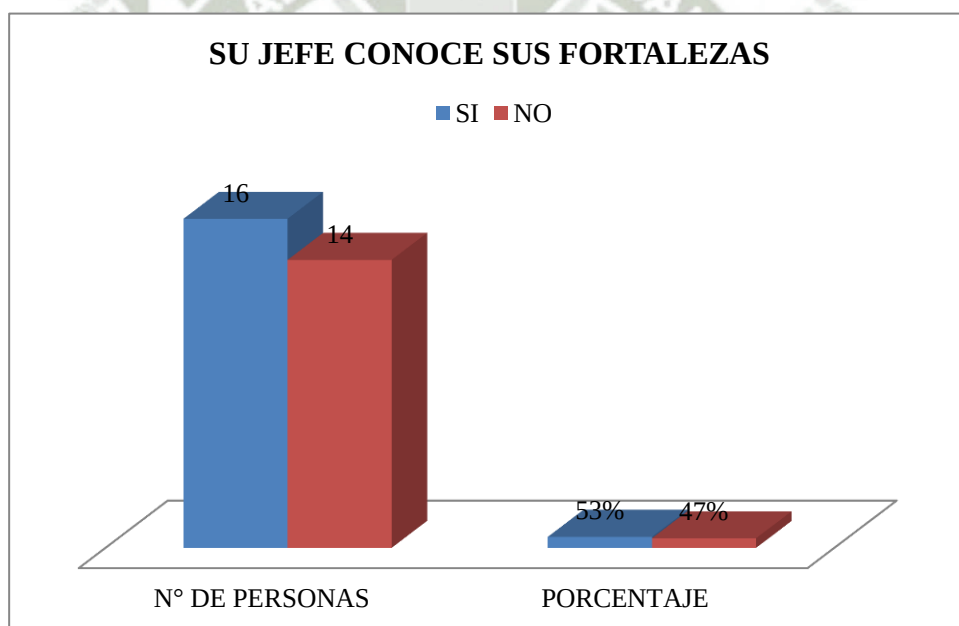
CUADRO N° 50

SU JEFE CONOCE SUS FORTALEZAS		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	16	53%
NO	14	47%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

El 53% responde que Sí, su jefe conoce sus fortalezas contra el 47% que dice que su jefe No conoce sus fortalezas. Toda jefatura sabe o debe saber del personal que labora con él.

GRAFICO N° 50



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

COMPENSACION Y RECONOCIMIENTO

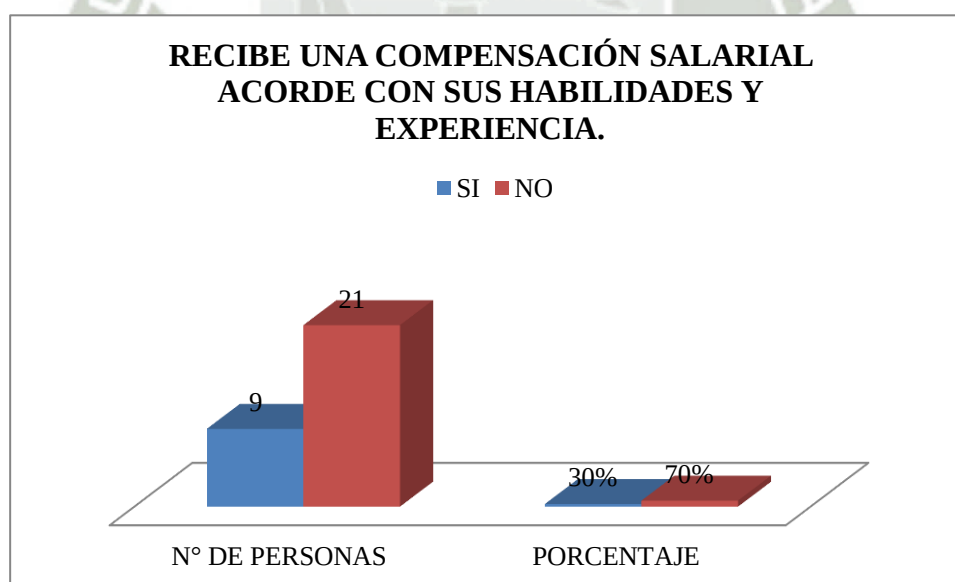
CUADRO N° 51

RECIBE UNA COMPENSACIÓN SALARIAL ACORDE CON SUS HABILIDADES Y EXPERIENCIA		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	9	30%
NO	21	70%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

El 30% de los servidores manifiestan que Sí reciben su compensación salarial acorde a sus habilidades y experiencia, y el 70% indica que No está conforme con su compensación salarial. En el sector público como se trata de esta institución, las remuneraciones están pre determinadas y el incremento lo determina el nivel nacional.

GRAFICO N° 51



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

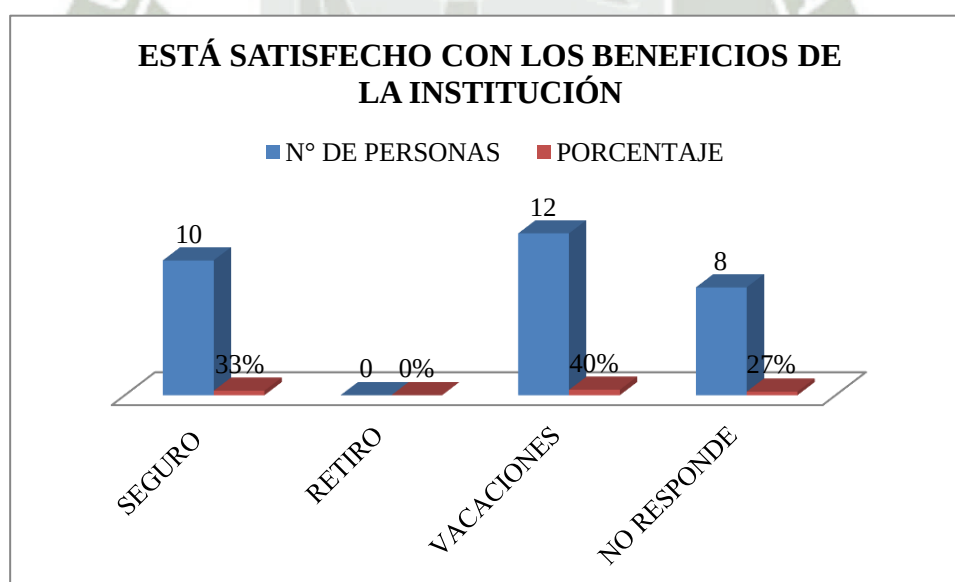
CUADRO N° 52

ESTÁ SATISFECHO CON LOS BENEFICIOS DE LA INSTITUCIÓN		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SEGURO	10	33%
RETIRO	0	0%
VACACIONES	12	40%
NO RESPONDE	8	27%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

Cuando pedimos mencionar los beneficios que satisfacen a los trabajadores de la Red Islay, nos responden: el 33% nos menciona tener seguro social, el 40% vacaciones, no mencionan el beneficio de retiro y el 27% no responde, considero que los beneficios sociales no satisfacen sus expectativas, como sector público el trabajador no tiene mayores beneficios al pasar a situación de retiro.

GRAFICO N° 52



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

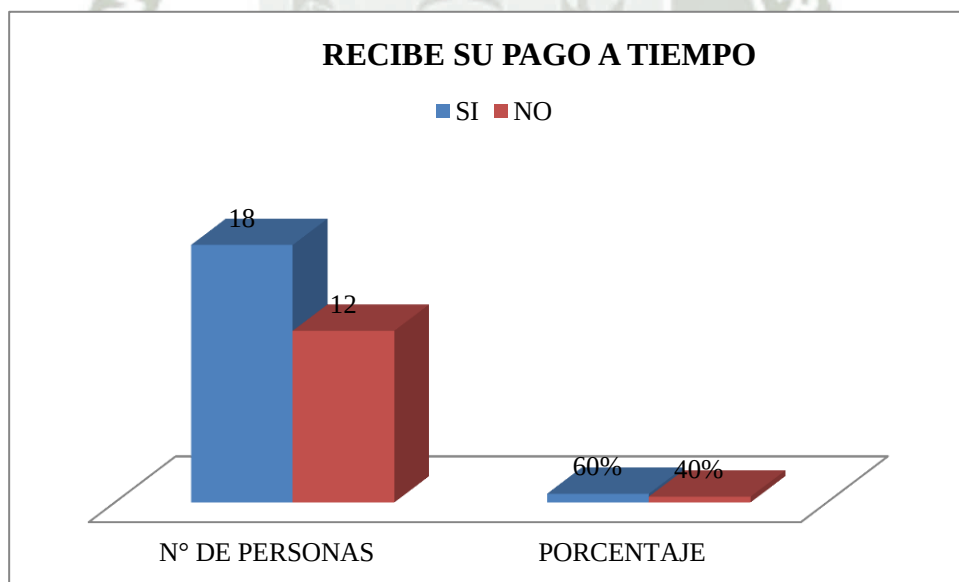
CUADRO N° 53

Recibe su pago a tiempo		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	18	60%
NO	12	40%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

El 60% menciona recibir su pago a tiempo y el 40% no lo recibe a tiempo. Hay 2 sistemas de relación laboral en el estado, el nombrado y contrato directo y los servidores CAS (contrato de administración de servicios), el nombrado tiene un cronograma mensual de remuneración, mientras el personal CAS, a los inicios de su labor, debe regularizar su contrato y presentar informes para que se genere dicha retribución.

GRAFICO N° 53



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

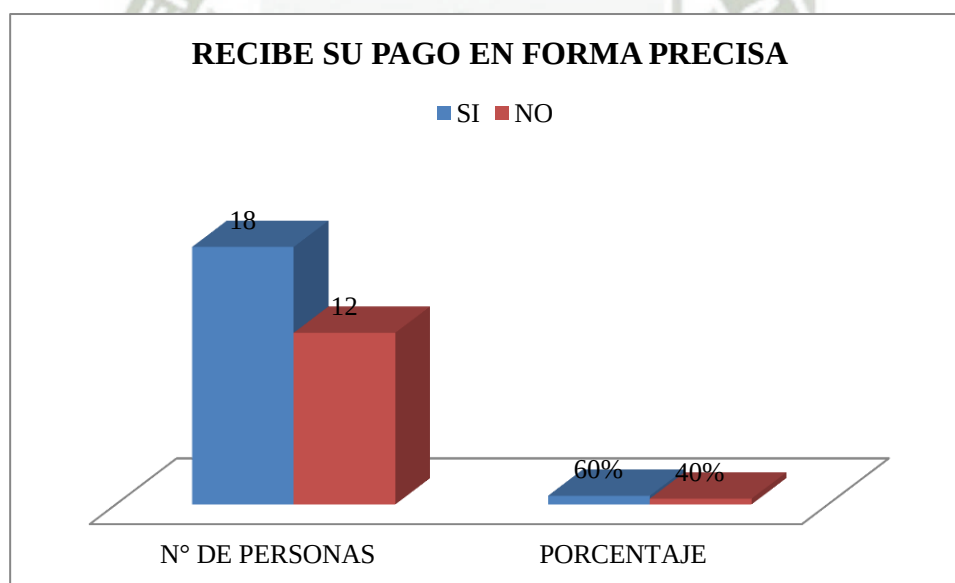
CUADRO N° 54

RECIBE SU PAGO EN FORMA PRECISA		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	18	60%
NO	12	40%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

Las respuestas sobre si recibe el monto remunerativo convenido dice: el 60%, que Sí mientras el 40 % manifiesta que No es precisa. Considero que el personal de salud tiene montos convenidos que pueden diferenciarse siempre y cuando de acuerdo a las normas sufran descuento por tardanzas y/o faltas.

GRAFICO N° 54



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

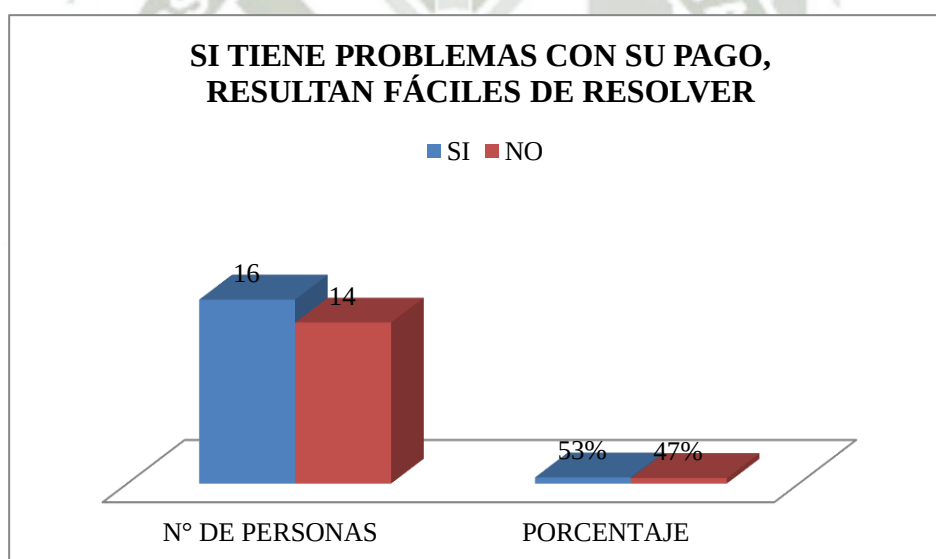
CUADRO N° 55

SI TIENE PROBLEMAS CON SU PAGO, RESULTAN FÁCILES DE RESOLVER		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	16	53%
NO	14	47%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

El 53% considera fácil resolver los problemas de pago, mientras el 47% dice que No son fáciles de resolver. La coordinación para estos inconvenientes se realizan en la Unidad Ejecutora, que para la Red Islay, es la Gerencia Regional de Salud Arequipa.

GRAFICO N° 55



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

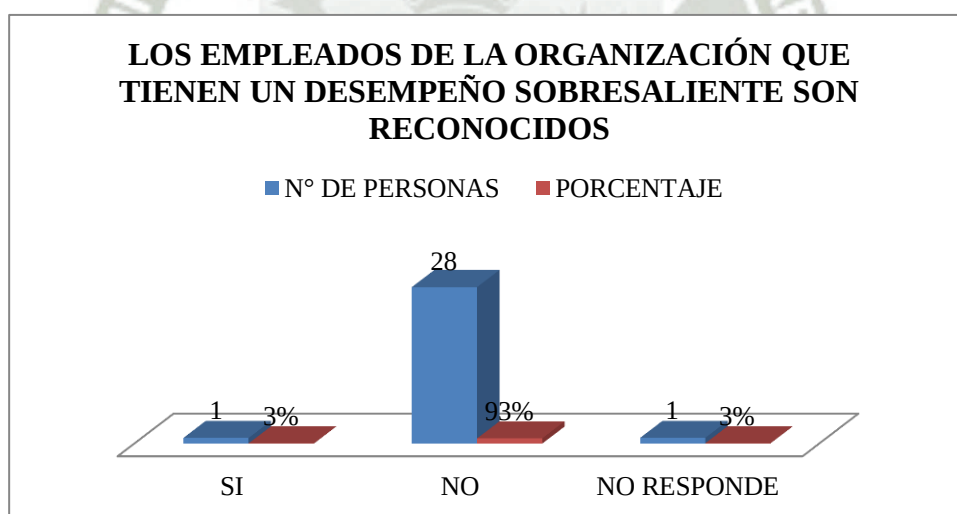
CUADRO N° 56

LOS EMPLEADOS DE LA ORGANIZACIÓN QUE TIENEN UN DESEMPEÑO SOBRESALIENTE SON RECONOCIDOS		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	1	3%
NO	28	93%
NO RESPONDE	1	3%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

Los servidores de la institución dicen que el 3% son reconocidos cuando su desempeño es sobresaliente, y el 93% No son reconocidos. El reconocimiento a la buena labor desempeñada, así sea verbalmente hace que el trabajador mejore su desempeño laboral, que ese entusiasmo lo transmita a sus compañeros, se mejore el clima laboral y se forme una cultura institucional de respeto y progreso constante.

GRAFICO N° 56



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

CUADRO N° 57

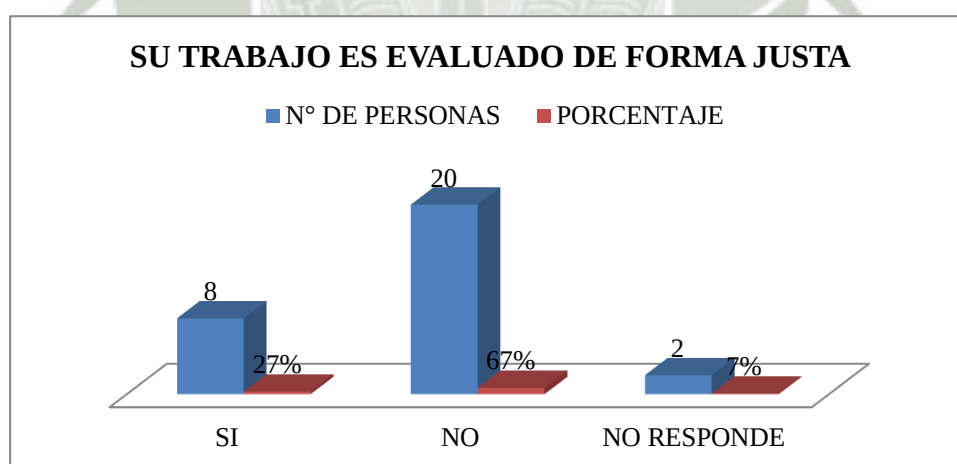
SU TRABAJO ES EVALUADO DE FORMA JUSTA		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	8	27%
NO	20	67%
NO RESPONDE	2	7%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

El 27% responde que su trabajo es evaluado en forma justa, el 67% dice que No es justa la evaluación y el 7% no responde la interrogante.

Mayoritariamente el personal considera que su labor no es evaluada en forma justa, seguramente por el maltrato del que son objeto por parte de sus superiores, donde creemos se visualiza las faltas y no se reconoce las acciones acertadas y positivas.

GRAFICO N° 57



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

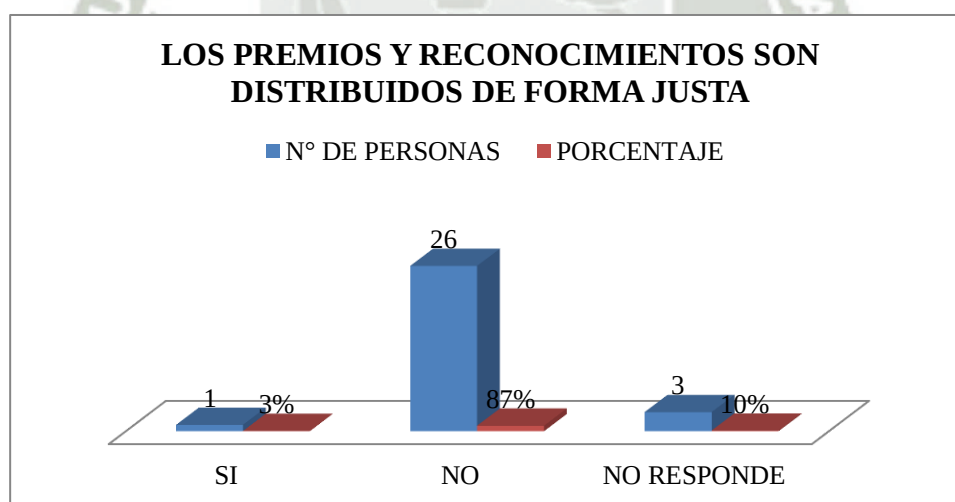
CUADRO N° 58

LOS PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS SON DISTRIBUIDOS DE FORMA JUSTA		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	1	3%
NO	26	87%
NO RESPONDE	3	10%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

El 3% dice Sí hay premios y reconocimientos justos, el 77% No hay reconocimientos justos y el 20% no responde. Considero que es acertado otorgar premios y reconocimientos a la labor desempeñada, pero estos estímulos deben otorgarse al personal de mejor desempeño, y no por gracias personales. De ser así estos estímulos en lugar de ayudar a fortalecer la cultura institucional, por el contrario, genera discordia, desconfianza y pérdida de respeto al superior que lo otorga.

GRAFICO N° 58



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

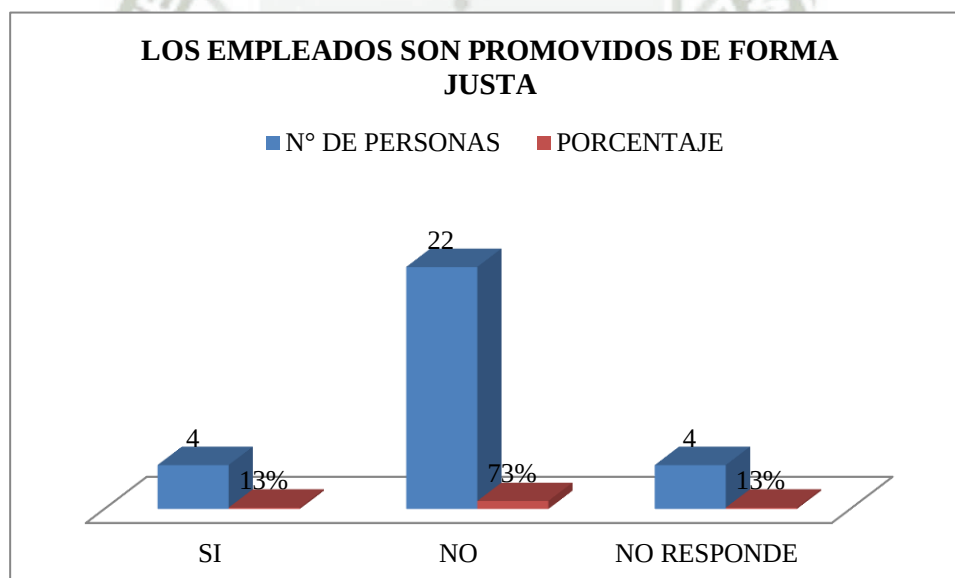
CUADRO N° 59

LOS EMPLEADOS SON PROMOVIDOS DE FORMA JUSTA		
ITEM	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	4	13%
NO	22	73%
NO RESPONDE	4	13%

Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013

La promoción en la Red Islay de acuerdo al 13% de empleados es justa, el 73% No la considera justa, el 13 % prefiere no responder. Mayoritariamente el personal de la Red Islay, manifiesta que las promociones no responden al perfil profesional que se requiere, considero que es otro aspecto que genera desconfianza hacia el superior.

GRAFICO N° 59



Fuente: Encuesta aplicada por la autora, 2013



CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. CONCLUSIONES.

Al finalizar la presente tesis se puede concluir que el Clima laboral en la Red de Salud Islay, en líneas generales es desfavorable y hay rasgos de hostilidad (cuadro 33); la comunicación vertical no es la adecuada (cuadro 44 y 48); el liderazgo del Jefe no se ha consolidado; la comunicación horizontal respalda la línea de autoridad (cuadro 34); hay bases de una cultura e identidad organizacional (cuadros 1, 2, 4); usan tres medios de comunicación e información donde muestran su apego a la economía y modernidad en el logro de objetivos del proyecto institucional (15, 2).

PRIMERA:

Los servidores de la Red de Salud Islay, tienen un alto conocimiento, identificación y compromiso con el proyecto institucional, (cuadros 1, 2); lo que hace que al desarrollar su trabajo se consiga los objetivos y directrices estratégicas que como institución debe conseguir; (cuadros 3 y 4) lo que refleja que hay bases de una cultura organizacional en los servidores que perdura a pesar de reflejar incomodidades (cuadro 9).

SEGUNDA:

El personal que labora en la Dirección de la Red de Salud Islay, percibe que la información que recibe para desarrollar su trabajo es importante, (cuadro 13) pero que tiene sus limitaciones al no recibirla en canal directo de su superior (cuadro 14), los medios de información que se usan son los escritos, verbales e internet (cuadro 15), que con la modernización de las telecomunicaciones ha acortado distancias pero debe fortalecerse con los otros medios para hacerla efectiva.

TERCERA.

El trabajo en equipo en la Dirección de la Red de Salud Islay se caracteriza por participar en la toma de decisiones, contribuir a resolver problemas de la organización, expresar sus puntos de vista, (cuadros 23, 24, 25, 26), actividad

que realizan a pesar de no ser alentados a compartir conocimiento ni experiencias (cuadro 20). Lo que muestra que el trabajo en equipo en su comunicación horizontal manifiesta confianza; no así en la comunicación vertical.

CUARTA

Las condiciones de trabajo en la Red de Salud Islay, son percibidas en forma negativa, porque el ambiente laboral no está libre de hostilidad, han visto a sus compañeros ser víctimas de maltrato o acoso laboral (cuadros 33, 32, 31); el trato respetuoso lo reciben de sus compañeros de trabajo (cuadro 34); otra condición de incomodidad es el mantenimiento de los equipos y ambientes. (cuadros 27, 28)

QUINTA.

Los servidores de la Dirección de la Red de Salud Islay, perciben que las oportunidades de carrera y mejoramiento profesional, (cuadro 37) son limitadas; a pesar de tener deseos de obtener nuevos conocimientos, sus jefes no los alientan a participar en los programas de capacitación (cuadros 42, 43), la aspiración de progreso enriquece el alma y le da un valor agregado al talento humano.

SEXTA

En la Red de Salud Islay, sus servidores respecto a la competencia supervisora opinan que la Jefatura no tiene un trato justo hacia ellos (cuadro 48), no saben claramente lo que esperan de ellos ni es fácil acceder al jefe, (cuadros 45). A pesar que conocen sus fortalezas, les agradecería saber que su trabajo ha satisfecho las expectativas (cuadro 50 y 46).

SEPTIMA

El grado de satisfacción de los trabajadores en la Red de Salud Islay respecto a las compensaciones y reconocimientos de su trabajo es baja, consideran que su remuneración no está acorde a sus habilidades y experiencias, sobre los

beneficios laborales les satisface tener seguro social, hacer uso de su periodo vacacional, (cuadros 51, 52,). Los reconocimientos, alicientes otorgados no reflejan el esfuerzo de las múltiples actividades laborales realizadas (cuadro 56, 57, 58).

2. SUGERENCIAS

PRIMERA

La Red de Salud Islay, tiene como fortaleza la calidad de profesionales y servidores que allí laboran, quienes están identificados con su institución, a pesar de las actuales circunstancias continúan con su mística de servicio, lo que significa que hay bases de una cultura organizacional que en el transcurso del tiempo se sostiene y debe involucrarse a los nuevos servidores, fortaleciendo los artefactos a través de actividades que manifiesten los valores institucionales y mejore la comunicación horizontal que a pesar que es relativamente positiva, debe fortalecerse.

SEGUNDA

El desarrollo de las diversas responsabilidades que asumimos en la vida dependen de la comunicación e información que recibimos, la analizamos, desglosamos y operativizamos para hacerla entendible y la aplicamos para que nos ayude en el logro de la misión y visión que se estable como institución, si como nos evidencian los trabajadores esta comunicación e información no es alcanzada por la jefatura, se tiene que trabajar por crear puentes de confianza, que mejore la comunicación vertical y se haga uso permanente de los medios de información como es internet que en este siglo se ha masificado.

TERCERA

Se hace necesario mejorar las condiciones de trabajo de los servidores de la Red de Salud Islay, a través de un cambio esencial en la práctica de interrelación entre jefe y subordinado, como nos dice Fischman “lo más importante en la tarea productiva es el talento humano, el único medio que nos puede llevar a la excelencia”. Los estudios han demostrado que la productividad depende de cuan motivados y a gusto se sientan los trabajadores al interior de su institución. La tarea está en propiciar una nueva cultura institucional involucrando al líder, el cambio de cultura va más allá del aspecto económico, exige ser consecuente con nuestros actos, hacer lo que se dice.

CUARTA

Las personas involucradas en el movimiento productivo de una sociedad, aspiran a mejorar en su día a día; las organizaciones han entendido este concepto y poco a poco se ha impulsado programas de capacitación para la mejora continua. Por lo que creemos que dentro de la Red Islay, no sólo debe socializarse el programa de capacitación, sino debe incentivarse permanentemente la participación de todos sus servidores, más aún que el Estado Peruano en el Sector Público, está implementando un nuevo sistema de evaluación permanente, para propiciar un mejor servicio con calidad y eficiencia para todos y todas en nuestro país Perú.

QUINTA

Laborar en una institución donde se ha generado un clima de desconfianza hacia las habilidades, de sus Superiores no es positivo, se hace necesario revertir esta sensación, reforzar que el bien máspreciado es el talento humano (quien respeta y se hace respetar). Tarea que no sólo debe abordarla la rama de la psicología sino que debe acompañarse de la comunicación interpersonal en la solución de conflictos expresados o internalizados que genere confianza en el conductor de la Institución.

SEXTA

Las instituciones constituyen el segundo hogar de las personas, por lo que es necesario trabajar por un clima laboral favorable; el sentimiento de insatisfacción predominante en los servidores de la Red Islay, especialmente en el trato diferenciado no así en los beneficios sociales, se podrá revertir adoptando nuevas conductas que propone el liderazgo y cultura, siempre y cuando involucre la participación activa del líder, el más importante ejemplo de cambio tiene que ser asumida por su persona.



3. BIBLIOGRAFIA

- Alvarez, Shirley Yissela. 2001. Tesis “La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología”, Abril-Agosto 2001, U.N.M.S.M. – Perú.
- Barrera C., Karol, M. Molina; P. Sanguinetti. 2006. “Clima laboral en establecimiento de atención primaria de salud de la Comuna de Vallemar desde una perspectiva narrativa constructiva durante el primer semestre del año 2006”.
- Bustamante Ubilla, Miguel A.; J. Hernández y L. Yañez, “Análisis del clima organizacional en el hospital regional de Talca”, Revista Estudios Seriados en Gestión de Salud; año 5 N°11.
- Capriotti Peri, Paul. 2009. “Branding Corporativo: Fundamentos para la gestión estratégica de la identidad corporativa”, Santiago de Chile.
- Costa Joan. 2003. “Imagen Corporativa en el Siglo XXI, Buenos Aires, Ed. La Crujía.
- Del Rio Mendoza; J. Munares; y H. Montalvo; 2013. “Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica Perú”, Revista médica Panacea.
- Escat Cortés, María “Definición del clima laboral”, http://www.degerencia.com/articulo/definición_del_clima_laboral, accesado julio 2013.
- Febres Tapia, Diana. 2012. “La Tesis en Comunicación Social”, presentación y contenido del proyecto e informe final de la tesis” U.C.S.M. – Arequipa.
- Fischman Kalincausky, David. 2009. “Cuando el liderazgo no es suficiente: Desarrolle su inteligencia cultural en la empresa” Lima, Punto y coma Editores SAC.
- Hernández R., Fernández C. y Baptista P. 2007. *Metodología de la Investigación*, México: McGraw –Hill- Interamericana de Editores, S.A.
- Importancia+de+investigar+el+clima+organizacional.html, <http://codice.anahuacmayab.mx/2081-1-> accesado julio 2013.

- “Midiendo el Clima Organizacional”, deGerencia.com Redacción www.degerencia.com/articulos.php?artid=831Op.cit , accesado julio 2013.
- Ministerio de Salud, 2008, Documento técnico: “Metodología para el estudio del clima organizacional”, Resolución Ministerial N° 623-2008/MINSA.
- Red de Salud Islay, 2012, Plan Operativo Institucional. 2012, Arequipa Mollendo.
- Rosales Rosas, Laura Ma. 2005. Tesis “Análisis del clima organizacional del hospital Nacional de niños Dr. Carlos Saenz Herrera”. (Octubre 2004 – Febrero 2005). San José de Costa Rica.





ANEXOS

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA

Este documento forma parte de la investigación sobre Clima Laboral del área administrativa de la Red de Salud Islay, contiene reflexiones que son comunes dentro de la institución, su colaboración consiste en relacionar cada una de las interrogantes con la realidad de su grupo de trabajo, sus respuestas son estrictamente confidenciales, usted no tendrá que compartir sus respuestas; agradecemos su sinceridad.

DATOS GENERALES

EDAD: _____ SEXO: () F () M AÑOS DE SERVICIOS: _____

PROYECTO INSTITUCIONAL

1. ¿Conoce la visión y misión de la organización?

() Sí () No

Si su respuesta fue afirmativa indique cuáles son:

Visión: _____

Misión: _____

2. ¿Conoce los objetivos de desempeño de su área de trabajo?

() Sí () No

3. ¿Comprende cómo el trabajo que desarrolla se relaciona con los objetivos de la institución?

() Sí () No.

4. ¿Está satisfecho y comprometido con las directrices estratégicas de su organización?

() Sí () No.

5. ¿Conoce cuáles han sido los logros y/o fracasos más importantes de la historia de su institución?

() Sí () No

Si su respuesta fue afirmativa indique cuáles son:

Logros:

.....
.....

Fracasos:

.....
.....

6. ¿Cuáles cree que son las fortalezas de su centro de trabajo?

.....
.....

7. ¿Cuáles cree que son las debilidades de su centro de trabajo?

.....
.....

8. ¿Considera usted que la organización es un buen lugar para trabajar?

() Sí () No

9. ¿Recomendaría a algún familiar o amigo trabajar en la organización?

() Si () No

10. ¿Comparado con el año pasado, su calidad laboral ha mejorado?

() Sí () No

INFORMACIÓN PARA DESARROLLAR EL TRABAJO

11. ¿Recibe y/o tiene acceso a la información sobre la institución?

() Si () No.

12. ¿Si su respuesta fue afirmativa, señale con qué frecuencia?

.....

13. Cree que la información que recibe es: (Puede marcar más de una opción)

() Oportuna () Suficiente () Importante

14. ¿Su jefe inmediato lo mantiene bien informado?

() Si () No.

15. A través de qué medios recibe información de la organización.

.....
.....

16. ¿El medio o medios utilizados son una buena fuente de información?

☐ Si ☐ No

17. ¿Conoce a dónde debe acudir cuando tiene un problema relacionado con el trabajo?

☐ Si ☐ No.

18. ¿Los empleados de su área son fáciles de contactar?

☐ Si ☐ No.

19. ¿Los empleados de otras áreas son fáciles de contactar?

☐ Si ☐ No.

GRUPO DE TRABAJO

20. ¿Generalmente es alentado a compartir su conocimiento/experiencias con los demás?

☐ Si ☐ No

21. ¿Las reuniones de su equipo son de utilidad para realizar su trabajo?

☐ Si ☐ No.

22. ¿Puede contar con sus compañeros de trabajo cuando los necesita?

☐ Si ☐ No

23. ¿En su equipo, participa en la toma de decisiones?

☐ Si ☐ No

24. ¿En su equipo, trabajan juntos para resolver los problemas de la organización?

☐ Si ☐ No.

25. ¿En su equipo, los miembros restantes aprecian sus contribuciones?

☐ Si ☐ No

26. ¿En su equipo, puede expresar su punto de vista, aún cuando contradiga al de los demás miembros?

☐ Si ☐ No

CONDICIONES DE TRABAJO Y RECURSOS

27. ¿Cuenta con todas las herramientas, equipos y material necesarios para llevar a cabo su trabajo?

☐ Si ☐ No

28. ¿Las herramientas y equipos que utiliza (computador, teléfono, etc.) son mantenidos en forma adecuada?
() Si () No
29. ¿Cuenta con espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo en forma adecuada?
() Si () No.
30. ¿El ambiente físico de trabajo es adecuado?
() Limpieza () Olores () Ruido () Iluminación
31. ¿Ha sido víctima de acoso o maltrato (por sexo, raza, edad, etc.)?
() Si () No
32. ¿En su institución, ha presenciado que algún compañero(a) ha sido víctima de acoso o maltrato (por sexo, raza, edad, etc.)?
() Si () No
33. ¿Su ambiente de trabajo está libre de hostilidad?
() Si () No
34. Es tratado(a) con respeto:
() Por sus compañeros () Jefes () Alta gerencia
35. ¿Cuenta con una descripción de su cargo por escrito?
() Si () No

OPORTUNIDADES DE CARRERA Y DESARROLLO PROFESIONAL

36. ¿Recibe el entrenamiento adecuado para desarrollar su trabajo?
() Si () No
37. ¿Hay suficientes oportunidades de carrera/mejoramiento profesional en la institución?
() Si () No
38. ¿La institución prepara adecuadamente a sus empleados para que sean promovidos?
() Si () No
39. ¿Los programas de orientación para nuevos empleados son efectivos?
() Si () No
40. ¿Conoce los programas de entrenamiento y desarrollo disponibles en su organización?

☐ Si ☐ No

41. ¿Los programas de entrenamiento y desarrollo disponibles en su organización son efectivos?

☐ Si ☐ No

42. Quisiera tener más/mejores oportunidades de obtener nuevos conocimientos y habilidades.

☐ Si ☐ No

43. ¿Su jefe lo alienta a participar en programas de adiestramiento?

☐ Si ☐ No

COMPETENCIA SUPERVISORIA

44. ¿Tiene confianza en las habilidades de sus jefes para hacer su trabajo?

☐ Si ☐ No

45. ¿Conoce claramente lo que su jefe espera de usted?

☐ Si ☐ No

46. ¿Recibe feedback adecuado por parte de su jefe sobre la calidad de trabajo que realiza?

☐ Si ☐ No

47. ¿Es fácil acceder a su jefe cuando lo(la) necesita?

☐ Si ☐ No

48. ¿Su jefe es justo(a) en el trato con todos sus supervisados?

☐ Si ☐ No

49. ¿Su jefe tiene interés activo en su trabajo?

☐ Si ☐ No

50. ¿Su jefe conoce sus fortalezas?

☐ Si ☐ No

COMPENSACION Y RECONOCIMIENTO

51. ¿Recibe una compensación salarial acorde con sus habilidades y experiencia?

☐ Si ☐ No

52. ¿Está satisfecho con los beneficios de la empresa?
() Seguro () Retiro () Vacaciones
53. ¿Recibe su pago a tiempo?
() Si () No
54. ¿Recibe su pago en forma precisa?
() Si () No
55. ¿Si tiene problemas con su pago, resultan fáciles de resolver?
() Si () No
56. ¿Los empleados de la organización que tienen un desempeño sobresaliente son reconocidos?
() Si () No
57. ¿Su trabajo es evaluado en forma justa?
() Si () No
58. ¿Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa?
() Si () No
59. ¿Los empleados son promovidos en forma justa?
() Si () No

Gracias por su colaboración.